

令和4年3月22日
社会福祉法人江津福祉会
苦情解決責任者 板井景子

令和3年度苦情報告

社会福祉法人江津福祉会 なぎさこども園では、利用者から園に対する様々な意見・要望・苦情・不満（要望等）について適切な対応とその解決を図るため規定に沿って行っております。第三者委員の責務と報告事項については、以下の通りとしていますので、ご確認のうえ宜しく申し上げます。

■ 令和3年度 苦情報告・内容

1、令和3年11月2日（火）

保護者より、保育中の出来事についての報告が、我が子の発言と食い違いがあり、我が子の気持ちを大切にしたい母親は、改めて説明を聞きたいとお迎え時に担任に話そうとしたが、行事で不在だったため、自宅に帰ってからお電話でその時の子どもの心情や行動について詳しく話された。その時の職員の対応やその後の説明の仕方についてご意見をいただいた。

《 解決方法 》

- 子どもや保護者の気持ちに寄り添っていくことの大切さを改めて考える機会になったため、担任間でより細かく共有し丁寧に対応できるような体制を強化し、日々の様子を伝える記録ノートを作り保護者と共に活用し、職員間でも連携を深めた。

●利用者アンケートをご覧ください。（アンケート結果参照）

以上報告いたします。

要望等の報告を受けました

ご意見等

令和 年 月 日

第三者委員 氏名 印

第三者委員 氏名 印