

苦情解決結果報告書

令和 5 年 5 月 9 日

第三者委員 (苦情申出人)

保護者各位 様

苦情解決責任者

よつぎ永福保育園

園長 櫛橋 みさ子

令和 4 年 8 月 30 日付けの苦情 (受付No. 2) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	<p>散歩中の園児置き去りに係る対応について 当該保護者の方より以下3点の改善の要望がありました。</p> <ul style="list-style-type: none">・今後新たな事故が起きないように 散歩に限らず全ての管理体制を見直す・万が一事故が発生しても 子どもと親が安心できるような対応をマニュアル化した上で実践する・日々の保育の様子を連絡帳及び月一度の写真配信以外の手段でも伝える
解決結果	<p>事の重大さを 全職員で受け止め 早急に改善すべきことから着手し 今後 二度とこのようなことがないように取り組んでおります。 管理体制についての見直し マニュアルの見直し・整備 (事故発生時・散歩 等) / 散歩マップの見直し 保育の見える化に向けて (保育参観 個人面談 アプリ配信を増やす) 以上の改善策を 当該保護者の方にお渡ししました。</p>