

苦情受付内容 一覧表 【平成26年度】

【施設種類】

保育所

【事業所】

香里敬愛保育所

①	26年	4月	28日	月	9時	受付場所	保育園内	受付方法	連絡ノート	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	主担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・個人で購入されている月刊絵本を4月と5月分を同時に渡してしまう。 保護者より「一緒に渡す理由はありますか？」の質問に謝罪をしたが、「一冊ずつお渡しするのですよね。」と返答してしまい、保護者より「返答の仕方についてお話させて頂きたい」という内容がノートに書かれたいた。</p>										分類	言葉遣い／ 対応内容	対応	<p>・お迎え時に会って絵本を2冊同時に渡してしまったことを再度謝罪し、今後このようなことがないように、担任間で連絡・報告していくことを伝えた。また、保護者の方の気持ちを受け止め、ノートの記入の仕方も担任間で考えていけるように伝えた。</p>	経過	第三者委員 への要請の 必要性			
															終了	無			
②	26年	7月	11日	金	18時	受付場所	保育園内	受付方法	電話	申立者	一時預かり 保護者	受付者	保育士	対応者	主担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・「登園時に子どもがつけていた茶色のゴムがなかった。」との電話が入る。 「担当職員に伝えておきます。」と謝罪し返答したところ、「今年度に入り、衣類の間違いや月費袋でも手違いがあり、昨年度なかったことが多々起きている為、不安を感じる。」との話があった。</p>										分類	対応内容／ 連絡ミス	対応	<p>・当日つけてきたゴムをその日に返却出来なかった事を謝罪すると同時にゴムを返却した。預かった物は、必ず職員間で確認し、必ずその日に返却出来るようにすることを伝えた。</p>	終了	無			

③	26年	11月	6日	木	18時	受付場所	保育園内	受付方法	電話	申立者	近隣住民	受付者	保育士	対応者	園長代理	事業種類	保育所	部門	保育	
内容	<p>・移動動物園開催の日に近隣の住宅に住んでいる女性の方から、「朝から園庭での杭打ちの音、動物の鳴き声がうるさい。朝寝れない。時間を考えて欲しい。」との苦情を受け付ける。</p>										分類	環境	対応	<p>・朝の早い時間にかかる音の出る作業については、今後は注意しながら行うことを確認する。また電話をされて来た方については、名前も電話番号も聞けずに対応出来ていない。</p>					終了	無
④	26年	11月	28日	金	16時	受付場所	保育園内	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	園長代理	事業種類	保育所	部門	保育	
内容	<p>・保護者より、「11月のお誕生会の出し物を妻がするといっていたのに時間の都合上断られた。妻も入れて3組だったが、各時間を短くすれば3組とも出来たのではないか？事前に2組までであれば伝えておくべきではないか？」との話があった。</p>										分類	説明不足	対応	<p>・誕生会出欠表の母親の記していた文面では「考えているのですが、他に出し物があればやめます。あまり上手ではないので・・・。」という内容を父親に確認してもらい。母親がそのように書かれていたことは知らなかった様子である。しかし、母親の思いを読み取ることが出来なかったことを謝罪し、来年のお誕生会には是非参加してもらおうことを伝えた。</p>					終了	無

⑤	26年	12月	3日	水	17時	受付場所	保育園内	受付方法	電話	申立者	近隣住民	受付者	保育士	対応者	主担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・近隣住民より、「第一声『工事の音がうるさくて困っている。』家で仕事をしているが、長い間金属音が鳴り響いて仕事にならない。又、朝早くから職員が大きな声を出したり音楽を鳴らしたり迷惑である。工事時間はせめて9時10時以降に行ってほしい。」との苦情がある。</p>									分類	説明不足／ その他(工事に伴う騒音)	対応	<p>・その場の電話で謝罪をし、改善できる部分は改善していくように伝える。工事の担当の方に相談し工事時間を翌日から遅らせる。</p>					終了	無
⑥	26年	12月	25日	木	17時	受付場所	保育園内	受付方法	電話	申立者	一時預かり保護者	受付者	園長代理	対応者	園長代理	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・子育て支援室の特定保育担当の方に、「職員の対応、言葉遣いが強く良い印象が感じられない。自分だけ責められている感じがするし、質問をしても厳しい言い方であり、つらい。」と話をされた。</p>									分類	言葉遣い／ 対応内容	対応	<p>・どの方かは想像ついたが子育て支援室の方から匿名とのことであり、直接その保護者の方に話は出来ていない。職員間で対応の仕方について気を付けるようにする。</p>					終了	無

⑦	27年	1月	20日	火	18時	受付場所	保育園内	受付方法	電話	申立者	近隣住民	受付者	主任保育士	対応者	主任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・近隣住民より、電話にて、「前回電話を入れた際に早急に工事についての手紙を配布するとの事であったが、手紙の配布時期が遅かったのではないか？休日にも関わらず、朝9時から金属音が鳴り、ドリルで削る音もしてうるさい。休日はやめてほしい。工事の方に直接車の止め方や搬入の仕方についてお話をさせていただいたが、聞き入れてもらえない。工事することは決まっていることで仕方ないことだが、時間帯と曜日と搬入の仕方を改善してほしい。」との内容の苦情がある。</p>										分類	対応内容／説明不足／その他(工事に伴う騒音)	対応	<p>・その場で謝罪し、改善出来る部分は工事関係者に伝え、早急に対応させてもらう旨を伝える。</p>	終了	無			
⑧	27年	3月	23日	月	9時	受付場所	保育園内	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	主担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・アレルギー意見書を配布し、連絡ノートに添付したことは伝えていたが、締切日等詳細を伝えておらず、保護者より「締切日など伝えて欲しかった。」と言われた。</p>										分類	説明不足	対応	<p>・お迎え時に締切日や対応方法が上手く伝達出来ていなかった事を謝罪する。保護者の方からも「こちらも確認出来ておらず、すみません。」という言葉をもらう。</p>	終了	無			

⑨	27年	3月	26日	木	18時	受付場所	保育園内	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	主担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・保護者より、 「朝のパート職員の先生が挨拶しても挨拶しない。子供を見ずに話ばかりしている。朝の先生に強く言わせてもらったわ。」とお迎え時に聞く。</p>									分類	態度・マナー ／保育	対応	<p>・上司と朝の職員に伝える旨を返答する。朝の職員に園長代理より、対応内容を聞き、対応方法の指導を行った。</p>				終了	無	
⑩	27年	3月	27日	金	8時	受付場所	保育園内	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	園長代理	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・保護者より、 「朝お着替え等の準備をしている際に、無理やり声も掛けずに子どもを私から引き離し、子どもが不安な思いをして泣き叫んだ。対応の仕方を気を付けて欲しい。」との苦情を受け付ける。</p>									分類	対応内容／ 保育	対応	<p>・お迎え時に朝のパート職員から事情を聞き、無理やりといった行為ではなかったことを確認するが、保護者に対してそのように見えてしまったことに対して謝罪する。</p>				終了	無	