

苦情受付内容 一覧表 【平成26年度】

【施設種類】

保育所

【事業所】

中振敬愛保育所

①	26年	6月	13日	金	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>・夕方お迎えに来られた保護者の方より、朝、登園してお着替えをしている際に「ほんま(あのお母さん)忘れ物が多いわ〜。」という担任保育士の声が聞こえてきて、保護者や第三者のいる場で、他の保護者の話をするのは良くないのではないかとお兄ちゃんが0〜1歳児の時も同じようなことがあったので、そういうものかもしれませんが・・・。」と話される。</p>										分類	態度・マナー	対応	<p>・すぐに謝罪し、今後気を付けていくことと、話してもらえたことへの感謝の意を伝えた。</p>	経過	第三者委員への要請の必要性			
															終了	無し			
②	26年	6月	28日	土	時	受付場所	保育園内	受付方法	口答	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、「担任と直接話がしたい。」と電話にて連絡があり、園児の曾祖母が来園する。前日金曜日の持ち帰りの荷物をまとめようとする、「園児の午睡用タオルだけきれいに巻かれていた」「園児の歯ブラシが他児の物でセットされ、園児の歯ブラシはトイレの奥にあった」「園児の歯磨き入れの袋が別の所にあった」「園児の出席ノートだけノート入れに残っていた」なぜうちの子だけこんな事が起きるのか？親戚の保育士に相談したら「3歳児なら全て保育者が援助を行う。」と言っていたので不安である。保育者に話そうとしたが、話しにくかったとのこと。</p>										分類	対応内容／保育	対応	<p>・その時の対応等について説明し、謝罪。個別に様子を見ていくことや登園・降園時等十分に会話し、話しやすい、聞きやすい状況を作っていくことを伝えた。また、翌週母親にも謝罪。一度は聞き流されたが、もう一度声をかけると「私が送り迎えしていないからこんなことになった。」と涙を流された。こちらの責任であることを伝え再度謝罪し、気持ちも落ち着かれた。</p>	終了	無し			

③	26年	10月	28日	火	19時	受付場所	保育園内	受付方法	電話	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>・保護者より職員室にて、 「①以前、夕方の時間に塗り絵をしていて、お友達に「そんな色じゃない」など色々言われていることを担任に伝えたが、その後も様子が変わっていない。きちんと対応してくれていたのか？ ②持ち物を忘れて、子供の名前を出して、H君が困っていると伝えるのはどうか？ ③夕方の先生の口調や対応の仕方も気になる。</p> <p>担任のことを信頼出来ないと職員への対応などについて、不満を感じている様子であった。</p>									分類	対応内容	対応	<p>・①きちんと対応していたが、その後の確認まで出来ていなかったことを謝罪した。 ②ノートの書き方に気を付け、必要なことは口頭で伝えるようにする。 ③夕方の職員にも伝え、改善していくように伝える。又、信頼を早く取り戻せるように努力していく旨を伝え、納得してもらおう。</p>				終了	無し	
④	27年	2月	10日	火	9時	受付場所	保育園内	受付方法	ノート	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	看護師	事業種類	保育所	部門	看護
内容	<p>・頭じらみが出た園児にカラー帽子かぶせていたところ、それを見た園児の保護者が、「分かったしまうのでやめてほしい」とノートに書いてこられた。</p>									分類	対応内容	対応	<p>・謝罪し、今後の対応として、着帽しない方向で検討することを伝える。又、月1回頭髪チェックをすることを伝える。</p>				終了	無し	

⑤	27年	3月	20日	金	9時	受付場所	保育園内	受付方法	手紙	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、 「前日の夕方の捕食の提供の際、泣いている園児に対する、夕方の職員の対応(声かけなど)に腹が立った。」とのことで手紙に書いて来られる。</p>									分類	対応内容／ 態度・マナー	対応	<p>・担任が直接会い、その時の状況など話を伺い、謝罪した。 又、夕方職員の対応の仕方について見直してもらえるようにしていく旨伝える。</p>					終了	無し