

苦情受付内容 一覧表 【平成27年度】

【施設種類】

保育

【事業所】

香里敬愛保育所

①	27年	4月	28日	火	13時	受付場所	職員室	受付方法	電話	申立者	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>・平成27年4月28日(火)13時頃、一時預かりの予約電話にて保護者から、苦情を受け付ける。                      ①前回利用時の対応に対して連絡ノートを事前にもらわなかった。                      ②0歳児であるが、食事形態がどの位の進行なのかも聞かれず勝手に後期食を提供された。                      ③0歳児にラムネがおやつで出されているのはどんなものか？                      ④早朝利用の希望に関して職員の対応が違う。とのこと。</p>										分類	対応内容／説明不足	対応	<p>・早朝の延長の件に関しては、就労の方のみ行っていることを伝え、連絡ノートに関しては、登録の際に渡すことが出来なかったことを謝罪する。                      ※平成26年度に登録をしていたが、その際、重要事項の作成が出来ておらず、苦情に繋がる。</p>					経過	第三者委員への要請の必要性
																			終了	無
②	27年	4月	30日	木	17時	受付場所	保育室	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>・平成27年4月30日(木)17時頃、申立者の園児がお友だちを噛んでしまい、園の方針で相手側に謝罪の電話を入れるようお願いしたところ、                      「以前自分の子どもが噛まれた際、相手がわからなかった為、謝罪の電話をもらわなかった。自分の子がされた時は連絡がないのに、自分は謝罪の電話を入れないといけないことに納得出来ない。」との苦情を受け付ける。</p>										分類	説明不足	対応	<p>・保育士の目が届いていなかったことに謝罪し、保育士が見ていなかった場合や誰がしたか不明の場合は、相手の名前を伝えることは出来ない。子どもがお話し出来る歳になると〇〇ちゃんにされたということを言うようになり、故意にした場合は相手側に謝罪してもらおうが、何かの拍子でぶつかった時などは相手方には伝えないことを説明し、了解を得る。</p>					終了	無

③	27年	5月	20日	水	10時	受付場所	相談室	受付方法	口頭	申立者	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>・平成27年5月20日(水)10時頃、保護者より、「初めての一時預かりを利用し、登園後退室した時、泣いていた子どもが気に入り、廊下で様子を伺っていると、自分のことを保育士3人が話題にしていた。子どものことも「わがままですかね?」「一人っ子だからですかね?」等言われていたり、おやつを食べる際、「お友達にあげるよ。」など心痛むことを言われており、初めてで不安いっぱいの子どものための言葉掛けではなく、腹立たしく不安である。すぐに職員に注意してきてほしい。」との苦情を受け付ける。</p>										分類	言葉遣い／対応内容／保育	対応	<p>・すぐに保育者担当者に注意してほしいとの申し出だったので、相談室にて保護者同席のもとで話を聞き注意をする。保育士同士の会話や子どもへの言葉掛け、配慮の仕方を気を付けることを保護者に伝える。保護者の方も不安に思っているため、安心出来るような一日の姿をお迎え時に話し、安心してもらえるように努めた。</p>					終了	無
④	27年	7月	17日	金	14時	受付場所	職員室	受付方法	電話	申立者	保護者	受付者	園長代理	対応者	市役所職員	事業種類	保育所	部門	保育	
内容	<p>・平成27年7月17日(金)14時に市役所の方から電話あり。「入園説明会では警報時の対応については聞いてはいたが、保育所は警報2つ出ている際、登園を見合わせ、小学校は暴風警報のみ見合わせである。小学校の警報時との対応と一緒にしないのか?合わせて欲しい。」とのこと。</p>										分類	運営	対応	<p>・市役所が対応したが、市の方としては警報時の対応は各園に任せている。今回の対応も事前に園から説明していることでもあり、正しい対応であると返答してもらう。</p>					終了	無

⑤	27年	7月	27日	月	19時	受付場所	保育所ホール	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育						
内容	<p>・平成27年7月27日(月)19時頃、プール対応表にチェックがなかった為、園のルール(保護者に伝え済み)により、園児は入水しなかった。「この暑いのにプールに入れなかったのか?」「自分はチェックをしたはずだが、他の人の欄にしたのかもしれない。その人が申し出るべきではないのか。」「これからは、プール表の他に連絡ノートにもプール可であることを書く。」と申し出がある。</p>										分類	対応内容	対応	<p>・プールに入れなかった残念さに共感しつつ、ルールであるのでプール表にチェックが無い場合は、入水出来ない旨を伝える。</p>										終了	無
⑥	27年	9月	16日	水	17時	受付場所	保育所ホール	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	主担任保育士	対応者	主担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育						
内容	<p>・平成27年9月16日(水)17時頃、老人ホームに行く予定でレインコートを持って来てもらうように連絡する。しかし、雨が強まった為、3歳児は園に残ることになり、4~5歳児でレインコートがないお友達に3歳児のレインコートを貸す。お迎え時、保護者の方より、「今後はそのようなことはないようにしてほしい。園用のレインコートを用意する等してほしい。」と話があった。</p>										分類	対応内容	対応	<p>・3歳児の保護者の不快な気持ち共感し、今後、私物の貸し借りは行わないようにする旨を伝え、謝罪する。</p>										終了	無

⑦	27年	10月	13日	火	16時	受付場所	事務所	受付方法	電話	申立者	保護者匿名	受付者	事務員	対応者	子育て支援室 保育所掲示板	事業種類	保育所	部門	保育	
										分類	説明不足 /金銭関係	対応							終了	無
	<p>・平成27年10月13日(火)16時頃、今年4月に入園した園児の保護者の方(別の園からの転園者)より、先生とは非常にいい関係を築くことが出来ており、園には誤解されたくないで直接は聞きづらいが、徴収金についての説明を受けていない。経費の詳しい内訳の明示がないという旨のメールが枚方市へ届いたとのこと。枚方市子育て支援より電話がある。</p>																			
⑧	27年	10月	15日	木	11時	受付場所	職員室	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										分類	環境	対応							終了	無
	<p>・平成27年10月15日(木)11時、第一声に「音楽の音がうるさくて、テレビの音も聞こえない。もう少し音をおさえてほしい。」と、その後幼稚園の工事の騒音についての話をし、「8月終了と手紙で書いていたが、まだ工事をこなっていますよね。枚方市に騒音について問い合わせたところ、幼稚園から市の方に8月末で終わっていると言ってるみたいだが、金属音やトラックがバックする音など聞こえる。まだしてますね？幼稚園でなければ保育園がされているんですか？幼稚園白いカバーもかかっているみたいだし・・・。」との話があった。「音楽、マイク音は日頃気を使って頂いていると理解はしているが、今日は音が大きく工事のことも聞きたかったので連絡させていただきました。」と電話を切られた。</p>																			
	<p>・運動会ごっこをしており、リズム表現などマイクで進行していた。電話対応に気付いた職員が内容を察知し、すぐに音楽・マイクの音量を落とした。相手方の話を真摯に受け止め音が大きかったことを謝罪する。 ・工事に関しては当園では行なっていないことを伝え、了解を得る。</p>																			

⑨	28年	2月	22日	月	7時	受付場所	入口(門扉)	受付方法	口頭	申立者	保護者	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>・平成28年2月20日(土)の帰宅した際に、園児の左膝の外側を見ると、バンドエードを貼っており、テープをはがすと何か尖った物で引っ掻いたような傷が出来ていた。子どもに確認すると、保育士の爪が当たったとのこと。「保育をされているのに爪が長いのはどうなのか?」「それとも何か尖った物で引っ掛けたのか?詳細も知りたい。」とのこと。</p>										分類	説明不足 ／保育	対応	<p>・お迎え時に保育士に確認したことを伝え、怪我の処置をしたにも関わらず、伝えることが出来なかったことと処置した際に児からどこでなったのかをしっかりと聞けなかったことを謝罪する。保護者より、「長い爪で保育していないことがわかり、配慮されているのであれば大丈夫です。」との返答をもらい、了承を得る。後日保育士からも保護者に謝罪を行った。</p>	終了	無			
⑩	28年	3月	4日	金	18時	受付場所	保育室	受付方法	口頭	申立者	保護者	受付者	担任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・平成28年3月4日(金)18時頃、発表会后、写真申込み封筒を当日欠席していた児に配布。その時、保護者からは特に話もなかったが、しばらく日が経ち担任Aが配布してしまったことに気づき、3月1日にお迎え時に謝罪。 3月4日、お迎え時に担任Bとの会話の中で封筒をもらった際に休んでいたのに・・・と思わなかったのは嘘になる。本来ならば封筒をもらった際にお伝えすべきであったが、格好をつけてしまい、言えなかった。しかし今後のためにも伝えるべきと思い、話をさせてもらった。</p>										分類	対応内容	対応	<p>・休まれていた園児への配慮不足であったことについて改めて謝罪。今回伝えてもらったことに感謝するとともに、園児が発表会に残念ながら出ることが出来なかったことについての保護者の気持ちを受け止める。</p>	終了	無			