

苦情受付内容 一覧表 【平成27年度】

【施設種類】

保育所

【事業所】

中振敬愛保育所

| ① | 27年 | 4月 | 2日 | 木曜 | 7時半 | 受付場所 | 保育室 | 受付方法 | 口答 | 申立者 | 保護者 | 受付者 | 保育士 | 対応者 | 保育士 | 事業種類 | 保育所 | 部門 | 保育 | | | | | | |
|----|---|----|----|----|-----|------|-----|------|----|-----|-----|------|-----|---|-----|------|-----|----|----|--|--|--|--|----|---------------|
| 内容 | <p>・平成27年4月2日(木)の朝、登園された保護者の方に非常勤職員が挨拶をすると、「4月1日(水)にお迎えに来ると、防寒着袋に汚れたオムツが入っていた。防寒着袋には手袋なども入れていて、全て洗わなければならなかった。汚れ物袋にもオムツが入っているとは、どういうことか?」との苦情を受け付ける。</p> | | | | | | | | | | 分類 | 対応内容 | 対応 | <p>・お話を伺い謝罪し、保護者の思いを傾聴して丁寧に対応する。その後すぐに、出勤していたクラス担任に報告。すぐに担任保育士より昨日の状況を説明し、謝罪する。合同保育日で荷物をカバンに一つにまとめており、誤って防寒着入れに汚れた布おむつを入れてしまった可能性があること、昨日は多数の保育士が看護にあたっており、詳細は不明である旨を伝えた。</p> | | | | | | | | | | 経過 | 第三者委員への要請の必要性 |
| ② | 27年 | 4月 | 8日 | 水曜 | 11時 | 受付場所 | | 受付方法 | 電話 | 申立者 | 保護者 | 受付者 | 保育士 | 対応者 | 保育士 | 事業種類 | 保育所 | 部門 | 保育 | | | | | | |
| 内容 | <p>・保護者より電話があり、「クラス懇親会の為に半休を取ったのに、在園児対象というのは知らなかった。通信や貼り紙に関して、新入園児の保護者としては分かりにくいことが多い。半休を取るのも大変なのにいきなり言われるのは困る。それを誰に聞いていいのかもわからない。新入園児説明会の時も最後に内容を書いた手紙を配布してほしい。新入園児の誰もが分かるように今後検討してほしい。」との内容だった。又、翌日、連絡ノートに入園式についても紙面で知らせがあればと記入されていた。</p> | | | | | | | | | | 分類 | 説明不足 | 対応 | <p>・電話があった際に、担任保育士より謝罪し、思いを聴き、今後このようなことがないように誠意を伝え、丁寧に対応した。又、夕方のお迎え時に直接会い、再度謝罪する。こちらの説明不足や配布物や貼り紙が分かりにくい表記だったことを謝罪し、新入園児の保護者の方にも分かりやすく伝えていくことや分かりにくいことがあれば、ノートや直接でも返答する旨を伝える。</p> | | | | | | | | | | 終了 | 無 |

| ③ | 27年 | 4月 | 9日 | 木 | 14時 | 受付場所 | | 受付方法 | 電話 | 申立者 | 不明 | 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>・3～5歳児クラスの保護者説明会の開催予定日で開始時刻を3月末の貼り紙では、「17時半～18時半」としていたが、4月の保育通信では「17時～」となっていたことに気づき、当日の14時頃、よい子ネット(保護者連絡一斉メール)にて、時間は17時半～と送信した。しかし、その直後に電話があり、「クラス保護者会の時間が通信には17時になっていたので変更になったんですよね？訂正の貼り紙ってしてたんですか？よい子ネットでのギリギリになってお知らせって・・。夕方の30分は大きいので、これからこんなことがないように周知徹底して下さい。」との内容だった。加えて説明会の所要時間を尋ねられ、1時間程度と伝えると、「1時間も！！」と話される。</p> | | | | | | | | | | 分類 | 連絡ミス | 対応 | <p>・その時の電話で、告知時刻に相違があったこと、気づくのが当日になってしまった事を謝罪。説明会の場でも来場された方には経緯を説明し、お詫びをさせて頂いた。</p> | | | | 終了 | 無 |
| ④ | 27年 | 7月 | 14日 | 火 | 12時 | 受付場所 | | 受付方法 | 電話 | 申立者 | 保護者 | 受付者 | 保育士 | 対応者 | 保育士 | 事業種類 | 保育所 | 部門 | 保育 |
| 内容 | <p>・食物(アジ)アレルギーがある園児にアジを誤って提供してしまい、アレルギー反応を起こしてしまった。そのことを保護者に伝える為、電話連絡するも、まず謝罪すべきところを、お迎えのお願いと病院に行かなければいけないことを伝えた為、電話をとられていた祖母を不快な気持ちにさせてしまった。 又、15時頃、祖父から電話があり、先ほどの担任保育士の対応に対して、「何で園長が出ないんだ！！」とご立腹な様子である。</p> | | | | | | | | | | 分類 | 対応内容 | 対応 | <p>①祖父との電話後、園長から電話をかけ直し、謝罪する。 ②園長・園長代理・主任・担任保育士で原因分析と再発防止対策を行い、直接、園児の自宅に謝罪に行った。</p> | | | | 終了 | 無 |
| ⑤ | 27年 | 10月 | 15日 | 木 | 9時 | 受付場所 | 保育室 | 受付方法 | 手紙 | 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>・児が熱を出し、保護者に連絡した翌日、連絡ノートに以下の内容の手紙が貼ってあった。 「昨日児が熱を出したと連絡を頂きましたが、携帯以外にも、前の職場に連絡されたようですね。以前に保育所に転職したことを伝えていたのですが、変更されていないようです。4月にも連絡カードを書き換えたのですが、どうなっているのでしょうか？」とのこと。保護者からの手紙を見た後、連絡カードを確認すると、変更時の箇所新しい職場の連絡先が記載されていたが、変更前の欄は線で消す等されておらず、変更が分かりにくい状態であった為、前の職場に電話をかけていたことが判明する。</p> | | | | | | | | | 分類 | 連絡ミス | 対応 | <p>・連絡カードの変更の際は下記のように行う。 ①変更前の箇所を修正テープで消し、その上から書き換える (保育士が行う) ②メモの添付はせず、必ず転記する。転記時は誤りがないよう、二人以上で確認して行う</p> | | | | | 終了 | 無 |
| ⑥ | 27年 | 10月 | 22日 | 木 | 9時 | 受付場所 | 2歳児保育室 | 受付方法 | 連絡ノート | 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>・連絡ノートに、「昨日クラスの子と、朝トラブルがあったと聞き、息子の左腕にくっきりと歯型がついていた。怪我をさせて誤りの電話をしてこないのと思う。不愉快な気持ちになった。こちらから言って、謝られるにも嫌なので相手側には何も言わないでほしい。」との記載があった。 相手側の児のお迎えが祖父母だったこともあり、担任保育士より、電話にて相手の保護者に説明したが、謝罪の電話のお願いまでは出来ていなかった。10月22日(木)の朝に相手側の保護者に連絡をしたか、確認すると、連絡まではされていないことが判明する。</p> | | | | | | | | | 分類 | 説明不足 | 対応 | <p>・相手側の保護者には、謝罪の電話をしてもらうように約束する。 (22日に連絡したが、留守であったとのこと。→23日に確認) 保護者には、22日はノートにて謝罪する。確認がとれた、翌23日に直接会ってに謝罪し、相手方に連絡したが、留守だったことを伝える。</p> | | | | | 終了 | 無 |
| ⑦ | 27年 | 12月 | 3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 | 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>・息子が下痢と発熱でお迎えの依頼があり、お迎えに行った時の担任保育士の対応に少し思うことがあった。お迎えを待っている間に「お友達を押ししたりして大変だった。」みたいなことを言われた。また別の日にも連絡ノートで日中の様子を「大変でした」と表記され、自分の子を大変と人に言われるのは</p> | | | | | | | | | 分 | 対応内容 | 対 | <p>・保護者に辛い思いをさせてしまったこと、今後ノートの対応に気を付けていくことを伝える 様子を目ながら担任の甲</p> | | | | | 終了 | 無 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|----|-----|---|-----|------|------|------|----------|-----|--------|-----|---|-----|-------|------|-----|----|----|
| 容 | <p>「お迎え時、私が泣いていて、夕方の延長保育担当者に聞くと、「今お部屋にいなかったのだから分からない。」との返事が返ってきた。その担当者が他の職員に話を聞いて回り、その場はわかったが、児に寄り添ってくれた印象ではなかった。又、午睡時に使用した紙パンツが濡れたままロッカーに入っていて、気にかけてもらえてないと感じショックだったとのこと。</p> <p>上記2点がきっかけになったが、日々の送り迎えの際に担任からの声掛けやコミュニケーション不足を今年度はずっと感じていたことなど色々ため込んでいた思いを話された。</p> | | | | | | | | | 類 | 対応 | 対応 | | | | | | | |
| ⑧ | 28年 | 1月 | 20日 | 水 | 18時 | 受付場所 | 職員室前 | 受付方法 | 口頭・連絡ノート | 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>・「他園との合同職員会議で香里のバイク通勤者が、利用者の駐輪場に5～6台停めており、混雑して停められない状態だった。」との苦情を受け付ける。</p> | | | | | | | | | 分類 | 交通マナー | 対応 | <p>・口頭及び連絡ノートにて謝罪し、今後職員のバイクが重なる時は別の場所に駐車する旨、伝える。</p> | | | | 終了 | 無 | |
| ⑨ | 28年 | 2月 | 3日 | 水 | 9時 | 受付場所 | 会議室 | 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>・お迎え時、児が泣いていたが、夕方の延長保育担当者に聞くと、「今お部屋にいなかったのだから分からない。」との返事が返ってきた。その担当者が他の職員に話を聞いて回り、その場はわかったが、児に寄り添ってくれた印象ではなかった。又、午睡時に使用した紙パンツが濡れたままロッカーに入っていて、気にかけてもらえてないと感じショックだったとのこと。</p> <p>上記2点がきっかけになったが、日々の送り迎えの際に担任からの声掛けやコミュニケーション不足を今年度はずっと感じていたことなど色々ため込んでいた思いを話された。</p> | | | | | | | | | 分類 | 態度・マナー | 対応 | <p>・その場で直接謝罪し、担任間で話し合い改善していく旨伝え、その日のお迎え時に、再度謝罪する。</p> | | | | 終了 | 無 | |