

# 苦情受付内容一覧 【平成28年度】

										【施設種類】			保育所		【事業所】 中振敬愛保育所				
①	28年	4月	8日	(金)	時間不明	受付場所	受付方法	意見箱	申立者	保護者	受付者	保育士	対応者	主任保育士	事業種類	保育所	部門	保育	
内容	・意見箱に以下の投稿があった  新学期担任の先生を早めに知る事はできませんか？ お忙しいのはわかりますが、親としてもバタバタしたりします。 前もってわかっていると少し安心感が出来たりします。									分類	運営	対応	・園内の掲示板に貼り紙にて、担任は発表は今まで通り4月1日に掲示板でお知らせする事と保護者の皆様が少しでも安心できるよう靴箱やロッカーの場所は事前に貼りだしている旨お伝えし、ご理解とご了承頂けるよう記載し、掲示した					経過	第三者委員への要請の必要性
																		終了	無
②	28年	6月	3日	(金)	16時	受付場所	受付方法	電話	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	・保護者からの電話内容  「今体調不良でしんどくて仕事を休んでいる。それを担任に伝えると、『お迎えは17時までに来て下さい』と頭ごなしに言われた。保護者が休みの場合は必ず17時までに行かないといけなくなっているのか？もしそうだとしたらそのようにさせていただきますが・・・」とおっしゃった。									分類	対応内容	対応	・申請時の電話口で、謝罪をした上で、保育士とのやりとりとお母さんの体調等をお聞きした。 お仕事がお休みの場合は保育させて頂くが、早いお迎えは『ご協力のお願い』である事を伝え、再度不快な思いをさせてしまったこととお詫びする。					経過	第三者委員への要請の必要性
																		終了	無
③	28年	6月	13日	(月)	19時	受付場所	受付方法	電話	申立者	保護者	受付者	主任保育士	対応者	担任保育士	事業種類	保育所	部門	保育	
内容	・上記日時に保護者から電話があり、父の日の製作の似顔絵について、息子が帰宅して話していたことが本当か確認したい。 先日、連絡ノートで連絡した内容が、担任間で共有していないのか？ 家庭の状況はデリケート、今後気を付けて欲しいことなので、正直なことを話して欲しいと仰った。									分類	保育	対応	・申請当日は主任保育士が母が仰った園児の声を書き留め、謝罪をした。また担任が不在で確認が取れなかった為、翌日に担任からも謝罪をし説明させて頂くよう伝えた。					経過	第三者委員への要請の必要性
																		終了	無

④	28年	6月	14日	(火)	18時	受付場所	保育室	受付方法	口答	申立者	保護者	受付者	延長保育担当者	対応者	園長	事業種類	保育所	部門	保育
内容	食物(卵)アレルギーのある男児に、おやつで卵入りボーロを提供してしまった為、そのことをお伝えし謝罪した際、「子どもの命を預かっているんですよ！2回目ですよ！」と思いを仰った。										保育	対応	・延長保育担当者も保護者のご意見に継続的に謝罪を行う。園長も同席しお母様の思いをただただ受け止め謝罪する。翌日の朝、担任保育士が申立者様に対面し謝罪を行う。	経過	第三者委員への要請の必要性				
														終了	無				
⑤	28年	6月	15日	(水)	10時	受付場所		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	主任保育士	事業種類	保育所	部門	保育
内容	・ご家庭に内科健診のお知らせをした際、名前の漢字に間違いがあり、翌日の連絡ノートに『名前の漢字が間違っています。親からするとものすごく気分が悪いです。確認お願いします』との記載があった。										分類	対応内容	対応	・連絡ノートにお詫びの文面を添付したのと同時に、当日お迎えに来られた保護者と対面出来、直接謝罪した。	経過	第三者委員への要請の必要性			
															終了	無			
⑥	28年	7月	14日	(木)	18時	受付場所	保育室	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	・先生方によくして頂いている事は大前提で・・・夕方の駐車場の施錠について19時ぎりぎりのお迎えにきて荷物をまとめたりしている。申し訳ないと思っておりますが、駐車場に出るとたくさんの先生がズラッといたり、「19時には閉まるんでわかっています？」と言われたり舌うちされたりして、舌うちはどうかと思う。急ぐのでチャイルドシートもせらずに発車している人もいます。先生方のそのような対応に「わかっています！！」と強い口調になり、子どもに「どうしたん？」と聞かれると説明できないので辛くて・・・また、19時近くになると記録と時計しか見てない先生もいて、子どもが挨拶しても応えないこともある。子どもが「さようならっていったのになー」といっている。業務的な内容にご不満があるのであれば園として関わって頂けないでしょうか？と話される。										分類	態度マナー	対応	・保護者のおっしゃることを書きとめながら復唱して確認し、不快な思いを与えてしまっていたことを謝罪する。匿名希望や返答は特に求めてられない思いをくみ取り、園長に報告して、何らかの変化で対応させて頂く事を返答する。その後、施錠は少人数(2人以内)で行うようにした。	経過	第三者委員への要請の必要性			
															終了	無			

⑦	28年	8月	18日	(木)	19時	受付場所	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	園長	事業種類	保育所	部門	保育
内容	<p>・連絡ノートに「治療費を入れた封筒の名前の漢字が間違っていた」等(添付書類参考)と記載があった。「直接お会いしたい」という事で担任保育士がお母様と会う。「父が名前を間違えて書いた人に謝罪をしてほしいと言っている」との事で、翌日の8月19日、園長と事務員と担任保育士が対応</p> <p>①我が子がケガさせた時は「相手に謝ってほしい」と言われるが、怪我した時は経緯がわからないままに帰される。怪我するのは仕方ないが、「知らない間に…」などとは言ってほしくない安心して預けているにも関わらず、重なる事が多い。</p> <p>②事務員は事務を生業としているので、領収書が間違っていたとはいえ、確認する作業はあったはず。封筒に「申し訳ありませんでした」と書いてあっても誠意が伝わらない。名前はこの子達の事を考えて時間もかけて付けたので、二度と無いようにしてほしい。</p>										経過	第三者委員への要請の必要性							
	分類	対応内容	対応	<p>・保護者のおっしゃることを傾聴し、不快な思いを与えてしまったことを謝罪する。怪我については経緯も説明できるようにさせて頂くこと、名前の記載間違いについても職員一同連携して二度とないようにしていくことを園長よりお伝えさせて頂いた。</p>	終了	無													
⑧	28年	9月	8日	(木)	14時	受付場所	職員室前	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>・先生方がお忙しくされているのは理解している前提で。降園時の挨拶や対応が、遠くから「バイバ～イ」だけで、保護者とのコミュニケーションがない。また、細かな配慮不足と思われる事が重なったので、お伝えしたい。</p> <p>例えば…夏祭り時、家族が固まってそこにいる事に気が付いているにも関わらず、声掛けも何なく素通りして、娘が寂しそうだった。枚方フェスティバルで集合時間より早目に来た時、玄関で部屋で待っているように言われたので、親子で待っていたが誰も来ず…。しびれを切らして伝えたら対応を下さったが、それなら玄関で会った時に言ってくれたらいい。</p> <p>先生方にはずっとお仕事していて欲しい、またお互い気持ち良く過ごしたい。</p> <p>また、保護者間で大きくなる前にお知らせしておきたかった。と話される</p>										経過	第三者委員への要請の必要性							
	分類	対応内容	対応	<p>・保護者の仰ることを傾聴しながら、不快な思いを与えてしまっていたことを謝罪する。また、今後保育士の行動の変化をもって、改善させて頂く事を伝える。</p>	終了	無													

⑨	28年	9月	8日	(木)	8時	受付場所	分園玄関	受付方法	口頭	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>・朝、出勤してきた保育士に「ちょっと聞いていいですか？朝の先生は資格をもっているのですか？」と質問があった。資格を持っていない職員もいることを伝え、一度話は終わったが、申立者様の様子をみて更に話を伺うと、朝の職員の様子や子どもへの対応の仕方など気になっていることを一つ一つ例を挙げて話して下さった。また聞いて嬉しくない事をよく耳にし、嫌な思いをしているとの事だった。</p>										分類	対応内容	対応	<p>・職員の様子や対応で嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、これから気をつけて対応していくよう職員間でしっかり話し合う事を伝えた。また朝夕のパート職員の会議で保護者対応について話をした。</p>	経過	第三者委員への要請の必要性			
															終了	無			
⑩	28年	9月	21日	(水)	18時	受付場所	ホール	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>・子どもの送迎時、他の保護者(Aさん)から「Bちゃんのお母さん、〇〇の仕事しておられるのですよね？」と言われた。あまり親しくないし、仕事の内容を話す事もないのでびっくりしていると、「〇〇先生(退職者)がそう言うので…」と。個人情報の事を、職員が他の保護者に話しているみたいだが、個人情報についてはどうなっていますか？と話される</p>										分類	対応内容	対応	<p>・保護者の仰ることを傾聴し、不快な思いを与えてしまっていたことを謝罪する。個人情報については、研修を行っている事を伝えたが、数年前の職員の退職後についてはきちんと教育できていなかったことをお詫びする。</p>	経過	第三者委員への要請の必要性			
															終了	無			
⑪	29年	3月	24日	(金)	16時	受付場所	分園	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>・子どものお迎え時に、「朝の保育のことで気になることがある。」と担任保育士に声をかけられました。「朝の先生がおもちゃを出すときに壁で子どもを待たせ、賢く待っている子から呼んでいくのですが、最後まで残っているのが、いつも同じ子で、しかも、ちゅうりっぷさんと、ことりさんであることが、見ていてそこまでしないといけないのかと思う。夫に話をすると、そういうことも大事なことで教えてくれているのではないかというが、さくら組の子が言われているのはわかる。ことり組の子が言われているのではないのか、胸が痛くなる。」と話されました。</p>										分類	保育	対応	<p>・心を痛めるような思いを与えてしまったことを謝罪し、朝の子どもの様子や、朝の先生の人柄なども伝えた。また、保育士のなかで、もう一度朝の保育の仕方を見直していくことを伝えました。 ・朝の延長保育の様子を聴くとともに、保育の仕方について考える機会をもつ。</p>	経過	第三者委員への要請の必要性			
															終了	無			