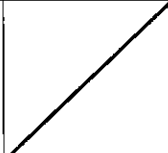
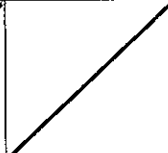




苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	令和4年7月19日 (火)	苦情の発生時期	令和4年7月19日	受付No.	11
記入者	齋藤貴子		苦情の発生場所	浜北西保育園	
申出人	氏名(フリガナ)	不明	住所	TEL	
	利用者との関係	不明			
☆申出人が本人以外の場合は利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 (備考欄)					
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産・遺言 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤			
	・エアコン、通風口、24時間換気扇、ピアノの下が埃だらけ。 ・すみれ組、どんぐり組はきれいだが、他のクラスがかわいそう。 ・職員が使う部屋はきれいだが、それで良いのか？ <p style="text-align: center;">(資料①)</p>				
申出人の希望等	・きれいな空気の園にして欲しい。				
備考					
申出人の要望	・話を聞いて欲しい ・教えて欲しい ・回答が欲しい ・調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい ・その他 []				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 確認 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 確認 []				

相談記録				
想定原因	・説明・情報不足 ・職員の態度 ・サービス内容 ・サービス量 ・権利侵害 ・その他〔 〕			
処理経過	・職員会議にて周知。 ・掲示板に、投書はがきと回答を貼り出した。			
結果	・エアコンの清掃を行った。 ・共有スペースはフリー保育士が、毎日掃き掃除や消毒等行っているが、子どもたちが一日のうち何 度も園庭と園舎を行き来しているため、どうしても埃や砂が入り込んでしまう事は了承して頂きたい。 ・用務員と事務所職員で少しずつ外回り、園内美化を行っている。(資料①)			

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				

浜北西保育園 園長

エアコン、24 時間換気扇、通風口埃だらけ。
何年掃除していないにか？園長先生はこの汚
さ、平気なんですね。

すみれ、どんぐり組はきれいで子どもたちは
幸せです。ほかのクラスはあの汚さの部屋で
かわいそう。換気できているでしょうか？

埃だらけで風が通るのか？

職員室。会議室。保健室はきれいで。

職員が使う部屋はきれいです。

職員が使う部屋がきれいならいいということ
ですね。

ピアノの下。埃だらけ。ピアノの上も汚い。

幼稚園や保育園選びで、ピアノの周りを見る
と、園の質がわかると書いてある記事もあり
ました。

そのほかにも埃が多く全体的に汚い。

きれいな空気の園にしてほしい。

子どものために。多数の親の意見です。

【回答】

ハガキでの投書、ありがとうございます。

エアコン等の埃に関しましては清掃いたしました。フィルターは子どもたちが
いない状態でなくては掃除が出来ませんので様子を見て行っていきます。

ピアノの下の埃や保育室の清掃はご意見が来たということを保育士全員で共
有周知しました。なかなかそこまで手が回らなかったと職員一同反省しており
ます。どこを見られるかわからないという意識を持って清掃をしましよと話
し合いました。その他共有スペースはフリー保育士が毎日消毒や掃き掃除等行
っています。一般家庭と違って園庭から砂が運ばれたり、200人以上の人が
毎日出入りしたりするため埃一つ落ちていない、ということは不可能かと思
いますのでその点はご了承ください。

現在一度にということとは不可能ですが、少しずつ用務員と事務所で外回り・園
内美化を行っている最中です。