

相談記録

- ①令和2年2月10日午後14時20分頃、浜北区社会福祉課より電話連絡が入った。主任が対応した。
- ②保育園を利用している者ということで名前は名乗らず、子どものお迎えの時など子どもの一日の様子などを話してくれるのだが、その言い方に傷ついてしまうことがあり、その保育士に対して不信感を感じてしまう。とのこと。
区役所職員の方が、園に相談してみてもは？と尋ねたところ、現在園長が不在で、主任の先生に相談しようとしたが、忙しそうで話し掛けられなかったので社会福祉課に連絡して園の方へ伝えてほしかったと話された。
- ③子どもの様子を話すことは大事なことであるが、日々仕事と子育てを頑張っているお母さん方は非常にデリケートな面も持っていて、何気ない一言でも気にしてしまわれたり悪い方に捉えてしまわれたりすることがあるので、言葉遣いには気を付けなければならないことを職員に職員会議等で周知することを話した。加えて社会福祉課の方に連絡のお礼を申し上げた。

想定原因	・説明・情報不足 <u>職員の態度</u> ・サービス内容 ・サービス量 ・権利侵害 ・その他 []
------	--

処理経過	<ul style="list-style-type: none"> ・浜北区役所の方と電話でお話した。 ・苦情報告書の回覧、職員会議での話し合いを実施。 ・保護者に伝える内容を2人以上に相談して内容を確認することを心掛けるようにする。
------	---

結果	<ul style="list-style-type: none"> ・その後、区役所や園へ連絡は無いが、保育士同士で気を付けるように心がけている。 ・保護者の意思に退園や転園はお考えではないとのことだったので、「誰が言った」と特定するのではなく誰にでも快い対応をすることで申出人の方の安心感を少しずつ取り戻せるのではないかと思う。これからの園づくりに生かせるきっかけになったと思う。
----	--

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印	/	/		