

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	令和2年2月10日		苦情の発生時期	2年2月ごろ	受付No.	5
記入者	鈴木 幹子		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	不明		
	利用者との関係	不明		Tel		

☆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 降園時など、子どもの様子を報告してくれるのは良いのだが、保育士の言葉遣いや言い回しに傷つくことがあるので不信感を抱いてしまう。					
申出人の希望等	先生たちは何気なく、傷つけるつもりなどなく保護者に話をしていると思うが、言われた方としては傷ついてしまうことがあることを知りたい。保護者と話すときは相手がどう思うかを考えて話してほしい。					
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 ・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="radio"/> 否 <input type="radio"/> 確忍 []					
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input checked="" type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 確認 []					

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つたので社会福祉課に連絡して園の方へ伝えてほしかつたと話された。
- 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らっしゃるお母さん方は非常にデリケートな面も持つていて、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 ・その他〔 〕	職員の態度	・サービス内容 ・サービス量 ・権利侵害
------	------------------------	-------	----------------------------

- ・浜北区役所の方と電話でお話しした。
- ・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

- ・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			平山	幹鈴子木