

## 苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	令和6年4月10日		苦情の発生時期	6年4月10日		受付No.	16、17	
記入者	斎藤貴子		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	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						
		16、進級したことによりいろいろと勝手が変わることもあると思うが、変更点をまとめた書類などが欲しい。 不明点を先生に確認したが、「進級したから当然」だという印象を受ける対応でモヤッとした。 17、進級後に書類をもらったが、進級してからでは遅い。また、ホワイトボードに口ッカ一内の配置が書かれていたが、それぞれの場所をマップや写真で事前に貰っておけば、親、先生の手間が減り効率化できる。 (別紙参照)						
申出人の希望等	16、今からでも変更点の一覧表が欲しい。 17、今年度末からの対応をして欲しい。							
備考								
申出人の要望	・話を聞いて欲しい <input checked="" type="radio"/> ・教えて欲しい <input type="radio"/> ・回答が欲しい <input type="radio"/> ・調査して欲しい <input type="radio"/> ・改めて欲しい <input type="radio"/> ・その他 <input type="radio"/>							
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="radio"/> 否 <input checked="" type="radio"/> 確忍 <input type="radio"/>							
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="radio"/> 否 <input checked="" type="radio"/> 確認 <input type="radio"/>							

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

- ・回覧と職員会議にて職員に内容を周知
- ・玄関に回答を掲示した (別紙参照)

結果

掲示した後、現在まで投書者からの依頼はない。

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				

## ☆あすなろのこえ☆

16.

進級したことにより色々勝手が変わる事もあると思いますが、変更点をまとめた書類などがほしいです。初登園日に変更されたが、クラスのホワイトボードに記載されていない様な事も先生に聞かなければわからないので、今からでも変わったことの一覧を書類等でいただきたいです。

又、不明点があったので先生に確認をしたのですが、「進級したから当然こう変わりました」という様な印象を受ける対応をされました。先生方の中では何年もやっているので、常識かもしれません、こちらは全く知らないから聞いているので、モヤっとしました。

進級時の変更点に戸惑われたとのこと、大変申し訳ありません。

・変更点を上げてほしいとのご要望でしたが、学年が上がれば180度とまではいきませんが様々なことが変わります。全てを文字にしてお伝えすることは難しいので、申し訳ありませんが疑問がありましたらお手数ですが担任もしくは事務所へお尋ねいただきたいと思います。

また、送迎時だけではなく年に2回参観懇談会がありますのでその際に質問をしていただくこともできます。個別にお時間を作ることも可能ですのでご相談ください

・職員の対応にご不満を抱かれたとのこと、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。今一度一人ひとり丁寧な対応を心掛けるよう指導してまいりますのでご理解のほどよろしくお願ひいたします。

17.

新クラスに進級した後に「保育園で使うもの」「ロッカーへ入れるもの」「登園時に必要なもの」「保育園へ寄付するもの」等の書類をもらいましたが、これらは進級した後にもらうのでは遅いです。

又、書類内に「所定の場所へ」と記載されていたり、クラスのホワイトボードに「ロッカー内の配置」が記載していましたが、それぞれの場所をマップ・絵・写真などでそれぞれの場所を明記した物をクラスが変わる前にもらっておけば、親・先生方の登園前の準備・初登園日の手間が減り効率化できます。ということで今年度末からの対応を何卒宜しくお願ひ致します。

・法人とも協議いたしましたがマップや写真等を事前にお渡しすることは今のところ考えておりません。代わりに入園進級式当日は進級前の週明けと同じ荷物と『着替えが入ったカゴ』のみを持ってきていただき、残りの荷物は次週の月曜日までにそろえていただくようにしたいと思います。

また、お持ちいただくものも余裕をもって期間設定しておりますので期限内にお持ちくだされば結構です。

暦によって日程に変化はあると思いますが、そのようなスケジュールで進めていきたいと思います。