令和4年度　　苦情・要望報告　　野火止保育園

番号	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号		苦情・相談の主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	園内	園児母親	連絡帳	■ □ □ 内訳分類 要因分類	苦情 要望 相談 ①職員接遇 ①人的要因	成長の記録に他の子の記録が記載されている。	・身長が一ヶ月で７センチも伸びているのはおかしいのではないか。他の子の記録ではないか。 ・記録に関して、３ヵ月前にもミスがあり同じ方からご指摘をいただいている。内容としては以前に内科検診の記録がなく翌月に付箋でお伝えいただいていたが担任が気付かずに翌々月に2ヶ月続けてご指摘をいただいている。苦情では無かっが、ミスが続き少し不信感を持たれているようなので苦情処理とする。	・担任２名から「確認不足ですみませんでした。」と謝罪を行っている。担任２名に関して、同じ記載ミスが２度続いたことや、日々の保護者からのご指摘に関してもあまり重く受け止めていない様子なので、確認、報連相、情報の共有を今一度指導し、園全体の信頼感にも繋がることを伝える。
2	園内	園児母親	口頭	■ ■ □ 内訳分類 要因分類	苦情 要望 相談 ①職員接遇 ①人的要因	・職員の伝え方に配慮が足りない。 ・情報の共有は出来ているのか。 ・“きまり”を守れというのであれば、他のこともっと徹底するべきではないか。	そもそも自分がきまりを守らなかったのが悪いのだがという前提でお話をいただく。 ・お迎えが遅くなるかも知れない旨を予め伝えておいたのにも関わらず、お迎えに行ったら「きまりを守ってもらわないと」と他の職員に強い口調で言われた。言い方に怒りが収まらず、話を聞いてもらっている。 ・今の時代保護者支援も必要だと思うが、“きまり”を守れというのであれば、他のこと（登園時間や仕事が休みの際の把握等）ももっと徹底するべきではないか。 ・迎えに行った際の、子どもに対する処遇（手を引っ張り、強い口調で話しかけている）を見たが、対応としてどうなのか。	申出人は同業者（保育士）。 ・主任が受け付け謝罪し、園長に報告させていただいてもいいかと確認をし、その日のうちに報告を行う。 ・その月の会議で職員に共有をし、きまりについての再確認を行う。以前から園長より話があるように、家庭によって状況や環境が様々なため、きまりを前提に臨機応変に対応することを再確認する。 ・処遇に関して改善が必要な職員には、今月月中に園長の方から話をし、理念の確認と改善を求める。 上記内容を、翌日のお迎えの際に申出人にお伝えしたところ、「なんかすみません。Iいいところがいっぱいあるのに、もったいないなと思って…。よろしくお願いします。」とのお言葉をいただいた。
3				□ □ □ 内訳分類 要因分類	苦情 要望 相談 ①職員接遇 ③環境的要因			