

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	園内玄関	利用児家族	口頭	<input checked="" type="checkbox"/>	苦情	肌着を洗って返却してほしいと言われたのでそのようにしたが、次の日に別の職員から衛生用品なので、新しいものを返品してくださいと言われた。	<ul style="list-style-type: none"> “私の確認不足だったら申し訳ないが…”という前提で、どこかに肌着の返品について記載されていたかの確認。 職員によって言っていることが違うが、共有はされているのか。 	<ul style="list-style-type: none"> お話をいただいた直後にこれまでの入園のしおりを確認する。本児が入園する際にお渡ししたしおりに、おむつとパンツについての返品は記載してあったが、肌着についての記載はなかった。 記載漏れもあったため、主任からの謝罪が良いだろうということで、週をまたいで謝罪する（受付翌日は祖母のお迎えであった）。 「肌着についての記載が漏れていたこと、木曜日に対応した職員の認識・確認不足でお母様を混乱させてしまったこと」を謝罪。「今回は返品なしでよいこと、7月の園日よりで保護者の皆さまに周知する」旨をお伝えし、ご理解いただく。
				<input type="checkbox"/>	要望			
				<input type="checkbox"/>	相談			
				内訳分類	①職員接遇			
要因分類	③説明不足							
2	園庭	利用児家族	連絡帳に記載	<input checked="" type="checkbox"/>	苦情	A職員の申し送りの際の伝え方が不快。保護者対応の仕方を伝えた方がいいのではないか。	お迎えの際に、「鼻水や咳が多かった・笑顔が少なかった・午睡明けに泣いていた」等を立て続けに言われて、具合の悪い時は休んでくださいと言われているようで不快だった。また、「仕事が早く終わったため迎えに行きます」と電話を入れたにも関わらず、「今日はお休みですか？」と言われた。他の皆さんからは良くして頂いているのに、以前からA職員の対応に疑問を感じているので書かせていただいた。保護者対応の仕方をきちんとお伝えした方がいいと思う。	<ul style="list-style-type: none"> 連絡帳を見て園長と共有し、A職員に申し送りの際の状況を確認する。①他の保護者に伝えるのと同じように園児の1日の様子を伝えた②「お休みですか」とは言っておらず、「お仕事早く上がったんですか」とお聞きしたとのこと。 昨年度もA職員の対応と処遇に関して苦情を申し出ており、A職員に対しての不信感が大きい様子（A職員は一時保育担当で担任が休みの際にクラスに入る、昨年度の苦情の後、園長と面談をし随分と変わってきた）。園長と相談をし、連絡帳にて先ずは不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、「本人は自分が変わらなければと努力している最中であること、今回の件も本人に伝えてあること、少し長い目で見てほしい」旨を当日のうちに伝える。最後に、思いをお伝えいただきありがとうございますと記入する。
				<input checked="" type="checkbox"/>	要望			
				<input type="checkbox"/>	相談			
				内訳分類	①職員接遇			
要因分類	⑦その他							
3				<input type="checkbox"/>	苦情			
				<input type="checkbox"/>	要望			
				<input type="checkbox"/>	相談			
				内訳分類	—			
				要因分類	—			