

令和2年度 苦情解決

社会福祉法人 誠心福祉会 池上わかばこども園

受付日	令和2年5月		
申出内容	挨拶をしない職員がいる。		
	1歳児クラスの保護者より朝の受け入れで、保育室にいて目があるのに挨拶をしない。		
対応	1歳児クラスの担任に伝え、全職員に挨拶についての指導をする。「挨拶は心を込めて元気よく」と、標語を作って各クラスに掲示をする。掲示を見た保護者より「すぐに対応して頂きありがとうございます。」との声があった。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和2年7月		
申出内容	おでこに傷があるが、申し送りで聞いていない。		
	1歳児男児、迎えの申し送り時に職員から、額にある傷の事を聞いていないが、いつできたのか状況を聞きたい。		
対応内容	クラス担任に状況確認をして、朝の受け入れの時点で傷があったとの事だが、受け入れ時に、その事を保護者に確認せずに受け入れていた為、保護者に朝の状況説明をして謝罪をする。全職員に朝の受け入れ時の視診についての指導、確認を行う。		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和2年 9 月		
申出内容	<p>クラス担任に同じ事の確認を何度もされて不快な気分になった。</p> <p>1 歳児保護者より、保護者が怪我の為に仕事を休んでいるが、怪我の状態や仕事についての確認など同じ事を何度も聞かれて、疑われているのではと不快な気分になった。</p>		
対応内容	<p>クラス担任は、保護者の怪我の状態を気にかけて声をかけていたが、クラスでその事について情報交換をしていなかった為、同じ事を確認してしまった。保護者には、怪我の状態を気遣っての声かけであったが、重複して確認する事になり不快な思いをさせた事を、クラスリーダーより謝罪をする。以後、同じ事がない様に、クラスで情報の共有について確認をする。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無

受付日	令和2年 1 0 月		
申出内容	<p>5 歳の保育参観をしてほしい。</p> <p>緊急事態宣言中の為、保育参観が中止で動画配信となっているが、最後の保育参観なので中止ではなく、できる方法を考えて行ってほしい。</p>		
対応内容	<p>緊急事態宣言中の為、保護者が密の状態になりかねないので、今回については動画配信という事は再度、説明して伝える。5 歳児については、就学前の懇談会を12月に予定していたので、懇談会の日（1日に2組）の午前中に参観という形で見てもらう様、対応した。対応については、コロナで色々な行事が中止になっているので、できる形での対応を考えてもらえて良かったとの声があった。</p>		
第三者委員会への報告	無	苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い への第三者委員の助言、立ち会い	無