

袋井あそび保育園苦情・意見・要望等の受付書

1

受付No、1

受付日	令和2年 10月 9日			
苦情受付担当者	主任 山下三絵子			
利用者	ふりがな		住所	〒 電話番号
	氏名	匿名		
	児童との関係	☐ 母親 ☐ 父親 ☐ その他(		
分類	☒ 職員の対応 ☐ けが、病気 ☐ 保健衛生 ☐ 給食 ☐ 園行事 ☐ 通常保育 ☐ 特別保育 ☐ 日祝保育 ☐ 病後児保育 ☐ 施設整備 ☐ その他(			
内容 利用者の 希望 相談経過	意見要望の発生日 (令和2年10月9日)			
	本児の母親は入園当初から連絡ノートに家庭での様子を丁寧に記載してくれていたが、			
	9月に入ってから、家庭からの欄をほとんど書いてこなくなっていた。			
	8月に担任の説明不足や言葉足らずが原因で離乳食のやりとりが上手くいかず			
	担任と母親の関係が良好でなくなっていた為、信頼関係が崩れてしまっていた			
	ことが原因だと予想されていた。その後も服装の用意のお願いが二転三転し、			
	保護者に迷惑を掛けていた。(上着・長袖・肌着の購入を数回に分けてお願いしていた。)			
	さらに夕方の肌寒い日に風邪気味の本児をベビーカーに乗せ、半袖上下服のまま			
	タオルケットも掛けずに仮眠させ30分過ごし、その後目覚めても対応せずそのまま			
	ベビーカーで園庭散歩を続けていた。母親が迎えに来た時には身体は冷たくなり			
	冷え切っていた。本児を引き渡す際、母親の表情はこわばり怒っている様だった。			
	様々なことが重なり一部職員との関係はさらに悪化した。その他職員とは良好な			
	関係を築けていた為、口頭でのやりとりは十分行うことが出来ている状態だった。			
	10月9日夕方、迎えに来た母親と主任が話をする中で連絡ノートの家庭欄の			
	記入がないことを聞いてみると「今までの園側のミスが続いたことが原因」だと			
答えてくれた。				

意見要望等の原因 相談結果	今までの連携ミスや伝達ミスを謝罪し、同日昼に担任を呼び今までの不手際を注意		
	したことを報告した。同時に「家庭での様子も知っていきたいので、また書ける気持ちになれたときには様子を記入して欲しい」旨を伝えた。		
	翌週月曜日より家庭欄を記入してきてくれるようになったが、根本的な		
	担任との信頼回復には至っていないのが現状である。		
	10/22(木) 主担会を開き、改善点や今後の対応について話し合いを行った。クラス担任同士の		
	連携不足の指摘や保護者対応の甘さを再認識した。保護者に直接謝罪することを最優先に考え		
	対象職員が改善方法をクラス職員に報告し、クラスで話し合ったのち主任に報告にくるよう決まった。		
	クラス内での話し合いを何度も打診したが、話し合う機会を設けず先延ばしにしていたこと、		
	書類の未提出や主担としての責務を果たせていなかったことなどが重なり、10月27日(火)に		
	該当職員を呼び担任から外す旨を園長、主任より伝えた。		
	翌日28日(水)の夕方、母親と面談の時間を設けた。		
	園として把握している以上にお母さんにとって嫌な思いや経験をしていると考え、		
	担任に対する思いなどを聞いていった。載せていない内容もあり、預けることに不安を感じ		
	させてしまったこと、指導不足だったことを謝罪した。謝罪後園としての対応を報告。		
	今回の苦情だけが原因での判断ではなく、その他の経緯などもあったことも伝えた。		
	不安を抱えての登園だったこともあり、今回の対応に納得し担任変更を受け入れて		
	下さった。今後の対応として、第一子の子育てで不安や分からない点も多いと思う。		
	園での生活も不安があると思うので、少しでも疑問に思ったり悩んだりした際にはいつでも		
	相談して欲しいと伝え、面談を終了した。		
利用者への 確認事項	第三者委員への報告の要否	☐ 要	☒ 不要
	第三者委員への報告の日時	年	月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否	☐ 要	☒ 不要
	話し合いへの第三者委員の助言・立会の日時	年	月 日 時

袋井あそび保育園苦情・意見・要望等の受付報告書

利用者

年 月 日

様

第三者委員氏名

印

苦情受付担当者より、下記の通り苦情・意見・要望等の受付(受付No)
の報告がありましたことを通知いたします。

受付日	年 月 日			
利用者	ふりがな 氏名	児 童 と の 関 係	☐ 母親 ☐ 父親 ☐ その他()	
意見要望等 の内容				

袋井あそび保育園苦情・意見・要望等の相談解決結果報告書

様

苦情解決責任者

年 月 日付けの苦情・意見・要望等の受付(受付No)
につきまして下記の通り解決しましたのでご報告致します。

[illegible]