

[様式 1]

保育サービスに関する相談(苦情)受付書

受付日	令和 02 年 09 月 日 (曜日)	相談・ 苦情 の発生時期	令和 02 年 09 月 日	受付No	1
(記入者) 相談(苦情)受付 担当者名	松 元 美 和 印	相談・ 苦情 の発生場所	園 内 保護者利用駐車場		
受付手段	電話、書面、FAX、 <input checked="" type="radio"/> 他 [連絡帳&面談]		添付資料	有 ・ <input checked="" type="checkbox"/>	
申出人	氏名(フリガナ)	○ ○ ○ ○	住 所	鹿児島市	
	利用者との関係	本人、 <input checked="" type="radio"/> 親、子、その他()	電 話		
利用者	氏名(フリガナ)	× × × ×	住 所	鹿児島市	
	性 別	男 ・ <input checked="" type="radio"/>	ク ラ ス 名	△ △ △ 組	電 話
責任者名	今 和 泉 徹 <input checked="" type="checkbox"/>		通知日	平成 年 月 日 ()	
利用施設名	あいぼりー保育園				
サービスの内容					
相談・ 苦情の 内容	相談・苦情の分類	①保育サービスの契約に関する事項 ②保育サービスの内容に係る事項 ③事故に関する事項 ④情報の提供不足に係る事項 ⑤保育士等の対応に係る事項 ⑥その他()			
	具体的内容	<p>駐車場の利用について 朝夕の駐車場の混雑時に車の離合が危ないときがある。</p>			
申出人の 要望等	要望の分類	<input type="checkbox"/> 話しを聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改善して欲しい <input type="checkbox"/> その他()			
	具体的内容	<p>駐車場の利用について 駐車する位置については、車止めギリギリまで下がって車を止めるように注意してほしい</p>			
備考					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		<input type="checkbox"/> 要	<input checked="" type="checkbox"/> 否	確認欄 []
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	確認欄 []
第三者委員名					
委員への報告日	年 月 日	申出人への通知日	年 月 日		
処 理 経 過					
対 応	<input type="checkbox"/> その場で回答し解決 <input type="checkbox"/> 後日回答(月 日予定) <input type="checkbox"/> 専門機関(病院等)紹介 <input type="checkbox"/> 行政機関へ報告等 <input checked="" type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 助 言 <input type="checkbox"/> 幹 旋 <input type="checkbox"/> 事情調査 <input type="checkbox"/> 改 善 [] <input checked="" type="checkbox"/> その他(利用者に注意喚起)				
令和01年09月11日	園内の掲示板に、駐車場の利用についての注意事項を掲示 <p>掲示内容： 駐車場で離合する際に追突する危険なケースがありました。 車は、車止めギリギリまで下がって駐車するようお願いします</p>				
令和 年 月 日					
令和 年 月 日					
結 果					

[様式 1]

保育サービスに関する相談・**苦情**受付書

受付日	令和 2年11月 日 (曜日)	相談・ 苦情 の発生時期	令和 2年11月 日	受付No	No2
(記入者) 相談・ 苦情 受付 担当者名	今和泉久美子 印	相談・ 苦情 の発生場所			
受付手段	電話、書面、FAX、他 [連絡帳 & 面談]			添付資料	有 ・ <input checked="" type="checkbox"/>
申出人	氏名(フリガナ)	○ ○ ○ ○	住 所	鹿児島市 電話	
	利用者との関係	本人、 <input checked="" type="checkbox"/> 子、その他()			
利用者	氏名(フリガナ)	× × × ×	住 所	鹿児島市 電話	
	性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 ・ 女	クラス名	△ △ △組	
責任者名	今和泉 徹 <input checked="" type="checkbox"/>			通知日	平成 年 月 日()
利用施設名	あいぼりー保育園				
サービスの内容					
相談・ 苦情の 内容	相談・苦情の分類	①保育サービスの契約に関する事項 ②保育サービスの内容に係る事項 ③事故に関する事項 ④情報の提供不足に係る事項 ⑤保育士等の対応に係る事項 ⑥その他()			
	具体的内容	生活発表会場内でのビデオ撮影及びフラッシュ撮影の禁止等について 家庭でビデオ鑑賞し、夫婦で子どもの成長を喜び合う機会が奪われる。撮影は差し支えないのではありませんか。			
申出人の 要望	要望の分類	<input type="checkbox"/> 話しを聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改善して欲しい <input type="checkbox"/> その他()			
	具体的内容	苦情内容に同じ			
園方針	新型コロナ騒ぎの中で発表会を実施するかしないかの決断を迫られる中、入場制限したうえで開催に踏み切った。 子どもが最善の演技が出来るようにするためには、静かな環境を保つことが不可欠であり、フラッシュや個人によるビデオ撮影はその妨げになる。ビデオについては、業者撮影のビデオを準備している。保護者の方々には、自分の子供だけではなく色々な年齢の子ども達の演技をみて、子ども達の成長を感じてほしい。自分の子どもの1年前の姿、1年後に成長するであろう姿をビデオの中に見出してほしいとの願いをこめてこのような対応とした。				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄〔 〕 話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄〔 〕				
第三者委員名					
委員への報告日	年 月 日	申出人への通知日	年 月 日		
処 理 経 過					
対 応	<input checked="" type="checkbox"/> その場で回答し解決 <input type="checkbox"/> 後日回答(月 日予定) <input type="checkbox"/> 専門機関(病院等)紹介 <input type="checkbox"/> 行政機関へ報告等 <input type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 助言 <input type="checkbox"/> 斡旋 <input type="checkbox"/> 事情調査 <input type="checkbox"/> 改善〔 〕 <input type="checkbox"/> その他(利用者に注意喚起)				
令和 年 月 日					
十分な説明をして、園の方針、考え方についてご理解をいただき、方針通りに実施した。 翌日、保護者から「連絡帳」に寄せられた感想、意見の多くは、以下のとおりである。 ① 子ども達の演技は、英語劇、オペレッタ、合奏など多岐にわたっており、よく多くのことを上手に演じたと感激した。 ② 1年間の子どもの成長に驚くと共に、ここまで子ども達を指導した先生に感謝したい。 ③ 手作りされた子ども達の衣装は、ととてもすばらしく先生方の努力は大変だったと察せられる。					