



保育サービスに関する相談・苦情処理

受付日	令和 2 年12月 7日 ( 曜日)	相談・ <del>苦情</del> の発生時期	令和 2 年12月 7日	受付No	No2
(記入者) 相談・ <del>苦情</del> 受付 担当者名	原 口 友 美 印	相談・ <del>苦情</del> の発生場所	保育中		
受付手段	電話、書面、FAX、 <del>他</del> [ <input checked="" type="checkbox"/> 連絡帳&面談 ]	添付資料	<input checked="" type="checkbox"/> ・ 無		
申出人	氏名(フリガナ)	× × ×	住 所	鹿児島市坂之上7丁目43-58	
	利用者との関係	本人、 <del>親</del> 、子、その他( )	所	電話 090-5273-4393	
利用者	氏名(フリガナ)	× × ×	住 所	電話	
	性別	男 ・ 女	クラス名		
責任者名	今 和 泉 悦 子	通知日	令和 年 月 日( )		
利用施設名	影原保育園				
サービスの内容					
相談・ 苦情の 内容	相談・苦情の分類	<input type="checkbox"/> 保育サービスの契約に関する事項 <input type="checkbox"/> 保育サービスの内容に係る事項 <input type="checkbox"/> 事故に関する事項 <input type="checkbox"/> 情報の提供不足に係る事項 <input checked="" type="checkbox"/> 保育士等の対応に係る事項 <input type="checkbox"/> その他( )			
	具体的内容	<input type="checkbox"/> 保育園での子どもの様子や本児に対する保育士の接し方について 子どもが保育園に行きたくないと言っている。子どもに話を聞いたら「おねしょしたり、お箸で食べられなかったりしたら注意されるから行きたくない」と言う。やる気や自信をなくして休ませる日もある。今までは、このようなことがなく心配している。子どもの園での生活が気になっている。			
要望等	要望の分類	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <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	<input type="checkbox"/> 最近、子どもの様子が今までと違うので、保育園での子どもの様子や本児に対する保育士の対応について教えてほしい。			
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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 助言 <input type="checkbox"/> 斡旋 <input checked="" type="checkbox"/> 事情調査 <input checked="" type="checkbox"/> 改善[ ] <input type="checkbox"/> その他(利用者)に注意喚起				
令和 2年12月 7日	<input type="checkbox"/> 連絡帳で苦情があった当日、降園時に応接室にて母親、園長、主任3名の話し合いの場を設ける。 ・母親から、「本人の気持ち、やる気を汲み取って欲しかった」との思いを語られる。 ・園長からの謝罪 「箸で食べられないことや排泄の失敗などで注意するのではなく、その前後の行動に危険なことをしている(例えば、箸を人に向ける)時に注意することもある。ただ、時には強い口調で注意することもあるので子どもが叱られていると受け取っているケースもある。本児がそう受け取って辛い思いをしていることに十分な気づきがあった。 ・園長からの助言 弟が生まれ母親に甘えたくても甘えられない。母親が育休中で家にいるので一緒に居たいなど、今までは異なる環境が情緒に影響している可能性もある。母親が時間がある時にはお休みしてじっくり関わって欲しい。 ・クラス担任との話し合い 今までの接し方や言葉掛けの仕方を振り返る。進級へ向けて行き過ぎた部分もあったと思われた為、今後は十分気を付け、子ども一人ひとりの発達段階を見極めたり、気持ちを汲んだり保育をしていくように指導した。				
結 果	令和 3年 1月 7日				
問題発生日から1カ月が経過したが、子どもも落ち着いて園内生活を過ごしている。					