

苦情受付簿

この花ナーサリ

受付日時	令和2年7月8日(水)			受付番号	
受付方法	口頭 書面 FAX <input checked="" type="radio"/> 電話 その他()		受付担当者	佐々木 久美子	
申出人	氏名	不明(うるま市役所 比屋根さん)		住所 からの電話連絡の為)	
	園児名				
	関係	父 母 その他()		電話番号	
苦情等の内容・申出人の希望等	分類	<input type="checkbox"/> 保育の内容(<input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育) <input type="checkbox"/> 健康・安全 <input type="checkbox"/> 給食 <input checked="" type="checkbox"/> 職員への対応 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> 保育所行事 <input type="checkbox"/> その他()			
	苦情事由の発生日	不明(保護者面談時)			
	<p>本日、うるま市役所からの電話連絡で当園保護者からの苦情としてうるま市役所担当者(比屋根さん)の方へ報告があったということで下記の苦情内容について受付を行った。</p> <p>内容：保護者面談時に大きなピアスをしていた。つけ爪なのかはわからないが爪が長くマニキュアもつけており、子ども達にとって危険なのではないか。また面談時の対応についても友達のように話しかけてくるのはいかがなものかという内容で職員に周知の上、気を付けてもらいたいという内容であった。</p> <p>今後の対応について 職員会議の中で議題として全体に周知すると共に子ども達に危険を伴うアクセサリーや爪切り等を徹底するよう呼びかけを行う。</p>				
確認印	苦情解決担当者	佐々木 匡佑	苦情解決責任者	佐々木 久美子	第三者委員

苦情受付簿

この花ナーサリ

受付日時	令和3年1月22日(金)			受付番号	
受付方法	<input checked="" type="radio"/> 口頭 書面 FAX 電話 その他()			受付担当者	佐々木 久美子
申出人	氏名	住所 個人情報保護の為、ホームページ上では掲載なし			
	園児名				
	関係				
苦情等の内容・申出人の希望等	分類	<input type="checkbox"/> 保育の内容(<input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育) <input type="checkbox"/> 健康・安全 <input type="checkbox"/> 給食 <input checked="" type="checkbox"/> 職員への対応 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> 保育所行事 <input type="checkbox"/> その他()			
	苦情事由の発生日	令和3年1月22日(金) 9時10分頃			
	<p>本日、15時40分頃 5歳児ばら組 くんのお母さんが園長先生を訪ねて当園事務所を訪れた。</p> <p>内容： くんのお母さんからの苦情として本日9時10分頃に保育園に登園した際に、5歳児クラスの子ども達に職員が側についておらず子ども達だけで過ごして危険だと感じたこと。また登園時に対応した4歳児クラスの先生から「登園時には向こうの入口から登園して下さい前にも言いましたよね。」と強い口調で言われ不快に感じたとのこと。</p> <p>今後の対応について 1月22日の朝の合同保育の時間に5歳児クラスを担当していた先生に話を伺い、子ども達に朝の支度(おしぼり・お着替えの片付け)を行うよう指示をしていたとのことだが、実際には防犯カメラで確認したところ子ども達だけで部屋で過ごしていた時間が約17分間あった為、片付けの際にも必ず側について危険がないよう見守るべきだと注意指導を行った。また4歳児クラスの先生については例え保護者が自分より年少だったとしても敬意を示すこと、敬語を使うこと、相手は子ども達の成長を共に見守る大切な存在であるということを決して忘れないよう注意指導を行い、また自身の言葉で直接謝罪するよう指導した。また上記の件については翌日1月23日(土)に職員会議を開き他の職員へも全体周知として内容を話し、今後このようなことがないように朝の体制の確認・見直し及び保護者への言葉使い・態度等をもう一度全員見直すよう周知を徹底しました。</p>				
確認印	苦情解決担当者	佐々木 匡佑	苦情解決責任者	佐々木 久美子	第三者委員