

新町保育園 苦情受付書		受付番号																					
受付日	平成26年 3月25日(火)	受付担当者	西村美保(園長)																				
申出人	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 代理人 その他()																					
	[特記事項]	園児の父親																					
相談の分類	① 処遇の内容に関する事項 ② 個人の嗜好・選択に関する事項 ③ 施設の設備に関する事項 ④ 制度、施策、法律に関する事項 ⑤ その他()																						
	<p>[苦情の発生日] 平成26年 3月20日</p> <p>朝の園児受け入れ時に7時30分出勤の早出保育士がシフトを忘れ、8時14分に出勤し、理事長と保育補助者1名はいましたが、保育士資格が有るものがない状態での受け入れ対応した事について保護者より後日指摘がありました。その件につき保護者から園長に対してのアポイントがありましたが、会議中であった為、その日に保護者との話し合いが出来ませんでした。後日、園長との話し合いをした時保護者から謝罪の文書提出の要望がありました。園側は、その後、園長理事長ともに、保護者へ口頭にて謝罪をいたしました。文書提出を希望していました。</p> <p>【指摘内容】 ①当該保育士の出勤時間 ②その時点での園児受け入れ人数 ③今後の具体的な対応 ④保護者への謝罪が無い 以上4点の回答を提出する旨の申し入れがありました。</p>																						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他()																						
申出人の確認	第三者委員への報告の要否		<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 未定																				
	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 <input type="checkbox"/> 未定																				
苦情解決処理の記録																							
検討会議	[開催日時及び場所] 平成26年 4月21日																						
	<p>[出席者] ・園長 ・主任保育士 ・全ての正規職員</p> <p>[処理方針]</p> <p>指摘を頂いた件を真摯に受け止め、シフト忘れをした事への危機意識を持ち、全職員で再発防止について話し合いを持ちました。まずは早出のシフトを今後忘れない改善策として、前日に当番保育士に対して声掛けをし、当番表を各ロッカーに貼り付け二重確認を徹底する。また、シフト交代が生じた場合は、特に意識をしていく。そして、保護者からのアポイントは最優先にし、迅速に対応する。今後も再発防止に努め、対応する事で全職員が共通認識を持つ会議内容になりました。</p>																						
処理経過	<p>保護者からは文書提出の希望がありましたが、話し合いを持つ場を作っていた為、家庭訪問をするかたちで、ご指摘頂いた4点を口頭にて伝えさせていただきました</p> <p>①当該保育士の出勤時間 8時14分</p> <p>②その時点での園児受け入れ人数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>受け入れ園児数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7:30</td> <td>3歳児 1名 0歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>7:40</td> <td>0歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>7:50</td> <td>1歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>7:56</td> <td>2歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>8:00</td> <td>3歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>8:10</td> <td>1歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>8:11</td> <td>2歳児 1名</td> </tr> <tr> <td>8:12</td> <td>4歳児 1名</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計 9名</td> </tr> </tbody> </table> <p>③今後の具体的な対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ●早出当番保育士に、前日園長よりの声掛け。 ●当番保育士のロッカーに当番表を貼り、確認していく。 ●7:30～8:00の職員人数を保育士1名・保育補助1名から保育士2名対応にシフト変更しました。 <p>④保護者への謝罪が無い</p> <p>理事長・園長ともに自宅に訪問し説明させていただき、保護者への不安・心配をおかけした事を謝罪いたしました。また、その他②記載の8名の保護者にも口頭にて謝罪いたしました。</p>			時間	受け入れ園児数	7:30	3歳児 1名 0歳児 1名	7:40	0歳児 1名	7:50	1歳児 1名	7:56	2歳児 1名	8:00	3歳児 1名	8:10	1歳児 1名	8:11	2歳児 1名	8:12	4歳児 1名	合計 9名	
時間	受け入れ園児数																						
7:30	3歳児 1名 0歳児 1名																						
7:40	0歳児 1名																						
7:50	1歳児 1名																						
7:56	2歳児 1名																						
8:00	3歳児 1名																						
8:10	1歳児 1名																						
8:11	2歳児 1名																						
8:12	4歳児 1名																						
合計 9名																							
結果	当園として、今回のご指摘内容を教訓にして再度同じ過ちが無いように、日々の保育の中で職員ひとり一人が自覚を持ち、危機意識が時間とともに薄れる事なく取り組んでいきたいと思っております。																						