

# クレーム（苦情）報告書

|     |                          |        |            |
|-----|--------------------------|--------|------------|
| 受付日 | 令和 3年 4月 26日 10時頃        | 受付・報告者 | 玉分 征子      |
| 申出者 | 匿名 ・ 保護者 ・ 地域住民 ・ その他（ ） |        |            |
|     | 氏名                       | —      | 住所<br>電話番号 |

＜クレーム（苦情）の内容＞

令和3年4月23日16時40分頃に第3者委員の武田先生へ匿名の保護者より、以下の件について相談の電話連絡が入り、翌週26日10時に武田先生より玉分園長に相談内容について対応するよう報告がありました。

- ①2歳児クラスの担任からの、発熱によるお迎え連絡について緊急連絡の順番が違い、保護者の携帯電話ではなく会社に掛けられたので困った。
- ②送迎時の保育士に対してもっと丁寧で愛想のよい対応ができないか。
- ③園長先生が保育士への指導がちゃんとされていないのではないか。

＜原因の確認＞

保育士に確認のため聞き取りを行う。（26日10：30頃実施）

①緊急連絡の順番について

昨年の緊急連絡カードに変更がない場合引き続き使用することになっているが、変更されている点は付箋にて付け加えられており、非常にわかりづらい状態であった。

②送迎時の保育士の対応について

お迎えに来た時に、「お疲れ様です」、「連絡先を間違えてすみません。」「申し訳ありませんが、緊急連絡カードを書き直してもらえますか」など、丁寧な声掛けはしていないとのこと。

③保育士の業務について気になることがあればその都度伝えるようにしているが、遠回しに伝えることもあり、指導の意図が保育士に伝わりきらないことがある。

＜園での対応＞

①緊急連絡について

早急に緊急連絡を見直し、訂正がある場合はその都度保護者に書き直しを依頼し、順番を間違わないようにする。

②送迎時の保育士の対応について













常に笑顔で保護者対応を心掛け、就労を労うとともに、腰を下げ子どもの目線に合わせて園での様子を伝え、明日も期待感をもって登園できるような対応を心掛けるよう保育士全員に周知する。

③園長先生の指導について

大切な要件については遠回しな言い方はせず、保育士にはっきりと伝え、苦情の出るような対応をとらないよう継続して見守っていく。

④保護者面談について

2歳児の保護者より、担任保育士と面談を持ちたいとの依頼があり、4月27日の16時から担任と副担任で話し合いを持つ。園児の体調について園での対応の仕方や園児の行動をしっかり見守ってほしいとの要望がある。緊急連絡の間違いについては、仕事の多忙さも重なり少し感情的になってしまい、園に対して言い過ぎた面もあったと保護者からの申し出もあり、直接話し合いができ、和解に向けて意思疎通できている。

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 園長  | 主任  | 報告者   |  |
|  |  |  |          |





