

苦情受付記録・報告書

実遊中央保育園

苦情発生	日時	平成 24 年 11 月 2 日 (金) 9 時 30 分				
	電話	電話予約	直接来園	氏より連絡有り		
	第1対応者	職名	副施設長	氏名	田中 良治	
苦情申出人	氏名	保護者A 母 (男・女)		年齢	-	
	住所	-		電話	-	
苦情解決責任者	職名	施設長	氏名	松永 美知子		
苦情受付担当者	職名	副施設長	氏名	田中 良治		
苦情内容・要望	<p>①園児Aくんが登園時に制服を着たくないと言う。</p> <p>②園児Aくんが3歳児クラス主任を怖いと言っている。</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
苦情原因	<p>①衣服の着脱の際、3歳児クラス主任に衣服の着脱がうまくできない事を怒られる（叱られる）事が多く、3歳児クラス主任に怒られる（叱られる）事を避けるため。</p> <p>②3歳児クラス主任は子どもに対しての声がけに暖かみがなく（冷たい）感じられる事が多く、子どもにとって“怖い”と感じさせてしまう事が多い。その理由としては3歳児クラスを運営を重視するあまり、子どもひとりひとり気持ちに寄り添い、受容する配慮がかけていたこと。</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
苦情対応	<p>①制服の着用を控える。（理由）園児Aが制服の着用を拒否しているため。</p> <p>②施設長・副施設長・主任保育士が主となり指導、研修を実施し、改善していく。</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
苦情解決方策	<p>①制服の着用を控える。（理由）園児Aが制服の着用を拒否しているため。</p> <p>②施設長・副施設長・主任保育士が主となり指導、研修を実施し、改善していく。</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
第三者委員	<p>苦情申出人：第三者委員への報告（要・否）</p> <p>苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言（要・否）立会い（要・否）</p> <hr/> <hr/>					
保育園	<p>横浜市に連絡（有・無）（担当： ）</p> <p>鶴見区に連絡（有・無）（担当： ）</p> <hr/> <hr/>					
経過	<p>改善方法に納得し、理解を得ることができた。</p> <hr/> <hr/>					