

施設名 鹿児島みなみ保育園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家 族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	件	3 件	件	件	3 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	1 件	件	件	1 件
合 計	件	4 件	件	件	4 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
G	入所児童のお迎え予定であった祖母が行けなくなり、担当保育士に電話で連絡をした。翌日、担当外の保育士が迎えに行けなかった理由を知っていた。個人情報には守られているのかと感じた。	職員は情報共有ということで全職員周知しているが、担当だけにしてほしいという意向に反し、不快な気持ちにさせてしまった事を謝罪する。個人情報についての研修は行っているものの、再度職員会で研修を行い、職員への啓発を図った。
B	登園時の検温で37.9 あり、保育士から熱があるため連れて帰るように言われ、病後時保育に連れて行った。そこでの検温では36.8 で機嫌も良い状態であった。熱が37.5 があると連絡が入ることについて、仕事をしているので困ってしまう。	37.5 で連絡を入れるのは、子どもの場合は熱性痙攣の心配もあるので、連絡を保護者に入れている事を説明する。今後熱が出た場合は、時間を空けて2~3回測り、連絡を入れることを伝え、納得される。
B	ひよこ組(0歳児)の連絡帳に排便についての記入欄があるが記入されていなかった。「便は健康のパロメーター」と考えているので排便がなかった際は空欄ではなく「0」と記入してほしい。	記入がなく、分かりづらかったことを謝罪し、今後は要望通りに記入することを伝え、納得される。担当保育士も今後の対応について十分説明する。
B	電話で登園時、母子分離の時に保育士が来てくれず、「そこへおいてください」と言われた。子どももまだ小さいので、受け渡しはしっかりと対応してほしいと苦情があった。 また、口頭で朝の子どもの受け渡し時に担任外の保育士が来てくれなかったり、対応してもらえなかったりする事もあるとの話があった。	副園長が電話対応し、母親の話を聞き不手際を謝罪する。その後、職員へ状況等を確認すると、子どもの受け渡しがスムーズに出来ていない状況であった。 降園時に園長、副園長、担任保育士で謝罪する。 今後このような事のないよう十分配慮することを伝え、納得された。