令和　4　年度　　福祉サービス提供における苦情解決の状況

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	2 件	件	件	2 件
B　サービスの質や量	件	件	件	件	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	件	件	件	件
合　　計	件	2 件	件	件	2 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
A	いつもお世話になってます。2歳児の父です。夕方4時頃、息子を迎えに行った時の話です。先生がわざわざ、シャツを上げてズボンの前後間違いを見せてこられました。2歳3ヶ月では前後の履き間違えはあり得る事だと思いますし、わざわざ見せる必要も無いと思います。2歳3ヶ月に何を求めてるのでしょうか。自分で履けただけでも十分では無いでしょうか。	状況を確認していただきたくて見ていただきましたが、十分な説明が出来ておらず、誤解を与えるような言動、対応となった。該当職員をはじめ全職員に誤解を与えることがないように十分な説明をしていくよう申し合わせをする。 母親が迎えに来られた際に直接園長、該当職員より謝罪する。
発生日　R4.6.2		解決日R4.6.3
A	いつもお世話になります。4歳児クラスの母親です。 今日、子どもが通院後の登園で、クラスに連れて行きました。担任の先生は明らかに登園したと気付いていたはずですが、机を出す作業を続けていました。その後、何かをしながら「おはよう」と声かけがありましたが、本児は固まってしまいました。 また、通院後のどうでしたかの声かけもありませんでした。その場で言おうと思いましたが、子どもの前で言い合いや喧嘩になるのはいけない、一度家に帰って頭を冷やしてからと思いました。クレーマーみたいですみません。このように思っているのは私だけでしょうか。これまでも、他の先生に相談させて頂いたり、今日は主人にも話をして「他の人は同じように思っていないのか」と話されたとのこと。他の保護者は何も言われないですか、子どもがあんなだから、先生も大変だと思うのですがとの話がある。 （直接電話がある）	職員の対応が悪く、不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。 該当職員に確認したところ、しっかり対応できていなかったため、該当職員を含めた全職員に園長より接遇等について話をする。 当日は園長が休みだったため、当該職員と副園長で謝罪し、後日改めて園長より謝罪する。
発生日　R4.6.27		解決日R4.6.27