

第三者委員	理事長	解決責任者		受付担当者	

意見受付簿

受 付 日	2024.12.18	苦情の発生時期	2024.12.16	受付No.	1		
受付担当名	金城 光哉		発生場所	垣花こども園			
申 出 人	ふりがな			住 所	那覇市山下町17-55 Tel. () -		
	氏 名						
利用者との関係		本人・親・兄弟姉妹・子・その他()					
利 用 者	ふりがな			住 所	那覇市山下町 Tel. () -		
	氏 名						
	性 別	男	生年月日	年 月 日	年齢	6歳	生活状況
	本人の 状 況	発育旺盛、心身共に問題なし					特に問題なし
苦 情 等 の 内 容	趣 旨	不適切な対応について					
	具体的な苦情の内容 《 時系列 》 12月16日(月) 13時頃、Aさんが間違ってBさんの歯ブラシを使ってしまう。 ※失念してしまい担任から保護者へ歯ブラシの話がなかった。 ※子ども経由で「新しい歯ブラシを購入しないといけない」旨が伝わる。 12月17日(火) 新しい歯ブラシを園に手渡したが、その時も話がなかった。(※失念しており担任間の情報共有が出来ていなかった) 12月18日(水) お迎え時に園長へ相談、園長も把握しておらず不誠実な対応となった。 12月18日(水) 園長が遅番の担任3名に確認を取るも詳細について把握していなかった。 12月19日(木) 担当した職員に聞き取りを行い、事の内容を確認。朝の登園時に保護者へ不適切な旨をお詫びする。 12月19日(木) 見直し点を洗い出し改善策を講じる。 12月19日(木) 見直し点について保護者に確認する。 12月20日(金) 全保護者へお手紙配布						
申出人の 要望	☐ 話を聞いてほしい ☐ 教えてほしい ☐ 回答がほしい ☐ 調査してほしい ☒ 改めてほしい ☐ その他(不明)						
申出人への の確認	第三者委員への報告の要否 要 ☐ 不 ☒ 確認欄() 話し合いへの第三者の助言、立ち会い要否 要 ☐ 不 ☒ 確認欄()						

相談記録

記録有り

想 定 原 因	☐ 説明・情報不足 ☐ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ サービス量 ☐ 権利侵害 ☒ その他(報告、連絡、相談を怠ってしまった)
対 応	☒ その場で回答、即時解決 ☐ 後日回答(月 日予定) ☐ 当事者同士の話し合い解決を推奨 ☐ 関係機関の紹介() ☐ 行政機関への伝達 ☐ 苦情として運営適正化委員会へ ☐ その他 (下記[処理経過]参照)

処理経過

《今後の対応》

(1)園児への援助(丁寧な声掛け)を見直す → 「間違えちゃったね、次から気をつけようね。先生からお父さん・お母さんにお話をするね。」など、子どもへは補償の話ではなく、次から気を付けるところ(名前を確認して歯ブラシを取るなど)を教えていく。

(2)伝え忘れがないよう細かな事でも担任間で情報を共有する。また、保護者への伝達は出来るだけ口頭で行い、シフトの都合上難しい場合は電話等(LINE含む)で対応する。

(3)今回のように担任を通さず子どもから補償等の話やその他疑問点(子どもの悩み含む)などが出た場合は、お手数ですが、必ず担任又は園長までご連絡下さい。