

## 平成30年度意見・要望・苦情一覧表

期間 (H31・1～H31・3)

施設名 (藤枝聖マリア保育園)

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
2月13日	保護者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て支援センターを以前からご利用して下さっていた現在の保護者の方から子育て支援センター担当者へのご意見。</li> <li>・子育て支援センターの担当者に、仕事のことを細かく聞かれることがあり、不快な気持ちになった。</li> <li>・子どものお迎え後、駐車場で呼び止められ、子どもが側にいるにも関わらず長話になってしまった。他のお迎えの車も通るため危険を感じた。</li> <li>・このようなことは、人によっては傷つく人もいるので、プライバシーに関する事も、状況に関らず話しかけることも気をつけてもらいたい。</li> <li>・子育て支援センターを利用していた時には、担当にも相談にのってもらおうなど、良くしてもらったので、感謝している面もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは、話し合いの中で園長より、ご迷惑や不快なお気持ちにさせてしまったこととお詫び申し上げ、担当者には確認と厳重に注意をさせていただくことを伝えた。</li> <li>・保護者との話し合い後、担当者にご意見の内容を全て伝え確認をしたところ、記憶に無いとのことではあったが、ご意見をいただいたということは、自分が知らず知らずのうちに、そのような言動を取ってしまっているのではと深く反省をしていた。</li> <li>・ご利用者の方との話の内容に関しては、決してプライベートな事に深く入っていかないこと。話しをする時にも、内容をしっかり意識して話すこと。話した内容に責任を持つように伝えた。</li> <li>・保護者の方からは、担当者への感謝の言葉もいただき、その気持ちに報いるためにも、職員全員で周知し、自分の事として受け止め、皆で注意するよう話し合った。</li> </ul>	園長