

(別表1) 「要望・意見・苦情・相談」発生・解決報告書

受付日	令和4年5月9日(月)	受付者名 職員	報告者名 職員	園長 光文
申出者	地域の元			
日 時	令和4年5月9日(月)	午前・午後	10時40分頃	
方 法	<input checked="" type="radio"/> 口頭・電話・連絡帳・投書・その他の方法()			
<p>内容：5歳児りんご組20名 4歳児みかん組13名計33名で奥谷城跡公園へ行き、遊具グランドを使用して遊んでいると3歳児くらいの男の子とその母親がやって来る。すべり台の遊具を不満そうな顔で見ながら「我が子を遊びにし、保育者が挨拶と謝罪を伝えると「どの園ですか?」と怒った表情と口調で話す。</p> <p>その後園児をグランドに移動させ遊具をあり、改めて声をかけていたところ「挨拶がないんですね?」「どう思いますか?」「先生のホビーションもおかしい」「児に公園を使うのはいいですけど」と言い、その後の謝罪に対する「もういいです」と我が子を抱えて去る。</p> <p>申出者への対応(何時、誰が、誰に、どのように、どうして、どうなった)</p> <p>10:35 申出者の公園使用に長づき、保育者蔭山が「今にちはよし挨拶をされません」と声をかける。園児にに対して「小さいお友だちもいるから長をつけね」と声をかける。</p> <p>申出者の子が3回ほどすべり台をすべり終えにとこでもう一度声をかけた。</p> <p>10:40 「どの園ですか?」と言ふねうへこのみ保育園ですか?と名前を見せて伝える。このまま次に同じ使用するところが非常にと思い、保育者蔭山に伝え、園児を集めてグランドに移動かは意思をあける。</p> <p>10:50 園児が離れたところで保育者蔭山がもう一度謝罪の言葉を伝えた。</p> <p>10:55 もと遊びたいと立く我が子を抱えて公園を去る。</p> <p>反省・備考</p> <p>・公共の場なので共有して使用できるように配慮し挨拶、言葉かけは引き継ぎしかりと行うことを行おうとする。</p> <p>・園児たちにもルールを守り行動ができるように日々生活のなかでも伝えていく。</p> <p>・職員の配置は保育者同士連携して行うことはできていたと思う。</p>				
処置レベル	A 処置不要	B 周知	C 再教育	D 園運営システム改善
第三者委員への報告の要否	要 否			
話し合への第三者委員の助言	要 否			