

苦 情 対 応 報 告 書

園 名:こどもなーと千里丘保育園			
受 付 日	令和 5 年 2 月 9 日(木)	受付担当者	和泉
申出人	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 家族 代理人 その他()	
	【特記事項】		
苦情の内容及び希望日	相談の分類	1 処遇内容に関する事項 3 施設の設備に関する事項 5 その他 ()	2 個人の嗜好・選択に関する事項 4 制度、施策、法律に関する事項
	<p>【苦情の発生日】 2023.2.9</p> <p>1/26 に連絡帳が当該児童のカバンに入っておらず、別の児童のカバンに入っていて翌朝その件について職員から謝罪があった。しかし、謝罪が軽く、個人情報を出したことに対する意識が低いように感じた。今後、個人情報の取り扱いについてどうしていくのか再発防止策を示してほしい。</p>		
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい 教えて欲しい 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい 改めて欲しい その他()		
申出人の確認	第三者委員への報告の要否	要	否 未定
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否	要	否 未定
苦情解決処理の記録			
検討会議	【開催日時及び場所】 令和 5 年 2 月 9 日 (木曜日)		
	<p>【出席者】 和泉、塩飽、石田</p> <p>【処の方針】 まずはしっかりと謝罪をし、保護者に納得していただけるような再発防止策を考え、お伝えする。</p>		
処理経過	<p>11:59 保護者（母）に電話で詳細をお伝えし謝罪、再発防止のための取り組みを説明する。</p> <p>お迎え時に施設長より再度謝罪、再発防止策を伝える。</p>		

結果	<p>① 個人情報の取り扱いを再認識する。</p> <p>② 連絡帳をカバンに入れるときは複数で確認する。</p> <p>③ お迎え時に保護者に連絡帳を見せて名前を確認して渡す。</p> <p>上記のように再発防止策を今後の対応としていくことを保護者に伝達し、了承してもらった。</p>
----	---

解決責任者：和泉