

平成 29 年度 福祉サービス苦情受付状況

1. 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
生活保護施設	5	1	4	8	9	8	9	2	5	4	0	2	57
介護保険施設	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
児童養護施設等	2	3	1	1	2	2	2	1	1	0	8	1	24
母子生活支援施設	12	12	19	13	10	12	10	7	9	7	7	10	128
保育園・保育所	5	2	3	5	4	6	7	2	3	2	4	2	45
自立支援センター	1	0	0	6	1	1	2	1	0	1	0	1	14
本部事務局	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
計	25	18	27	34	26	30	31	13	19	14	20	16	273

2. 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計
生活保護施設	20	0	37	0	57
介護保険施設	1	2	0	0	3
児童養護施設等	8	6	6	4	24
母子生活支援施設	127	0	1	0	128
保育園・保育所	1	39	1	4	45
自立支援センター	12	0	2	0	14
本部事務局	2	0	0	0	2
計	171	47	47	8	273

3. 苦情受付方法

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	計
生活保護施設	0	7	50	0	57
介護保険施設	2	1	0	0	3
児童養護施設等	9	0	14	1	24
母子生活支援施設	47	74	3	4	128
保育園・保育所	14	23	6	2	45
自立支援センター	0	0	14	0	14
本部事務局	2	0	0	0	2
計	74	105	87	7	273

4. 苦情内容別件数 ※複数回答のため、受付件数と一致しない場合があります。

	サービス・ケア内容	個人の嗜好 個人の選択	他の利用者	財産管理・ 個人情報等	制度法律等	その他	計
生活保護施設	10	1	38	1	0	15	65
介護保険施設	3	0	0	0	0	0	3
児童養護施設等	21	1	1	0	0	1	24
母子生活支援施設	28	0	102	0	0	3	133
保育園・保育所	38	0	4	0	0	3	45
自立支援センター	2	0	12	0	0	0	14
本部事務局	1	0	1	0	0	0	2
計	103	2	158	1	0	22	286

## 5. 事業所別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
淀川寮救護	1	0	1	1	0	2	3	2	3	1	0	0	14
淀川寮更生	3	1	1	3	2	2	5	0	2	3	0	2	24
大淀寮救護	0	0	1	3	7	2	0	0	0	0	0	0	13
大淀寮更生	1	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	6
ふみのさと倶楽部	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
助松寮	2	1	1	0	1	2	2	0	0	0	8	1	18
弘済みらい・のぞみ園	0	2	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	6
北さくら園	6	6	12	9	5	9	2	1	2	3	2	5	62
東さくら園	2	4	4	1	2	1	1	4	6	2	3	1	31
南さくら園	4	2	3	3	3	2	7	2	1	2	2	4	35
阿倍野保育園	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
相川保育園	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
森之宮保育園	2	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	7
もりのこルーム	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
秀野保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長柄保育園	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	0	5
さくらんぼルーム	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
湯里保育園	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	6
西六保育園	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
おひさまルーム	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	1
六反南保育園	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
玉出東保育園	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	5
北桃谷乳児保育園	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
香簀保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東喜連保育園	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
北中本保育園	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
今福南保育所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
今津保育所	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
新北島保育所	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
自立支援センター舞洲	1	0	0	6	1	1	2	1	0	1	0	1	14
本部事務局	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
計	25	18	27	34	26	30	31	13	19	14	20	16	273

福祉サービス苦情解決状況報告概要（抜粋）

※文書による内容は、ほぼ原文どおり記載しています。

No.・施設種別	① 母子生活支援施設	受付年月日	平成29年5月2日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	行事に参加していた他入所者から、行事に参加できなかった申出人に対し、申出人の子の写真がSNSで送付されてきた。仲良くしたくない母から何のメッセージもなく、自分の子どもの写真が送られてきた事が嫌で、直接伝えたいが、直接伝えると喧嘩になってしまうと申し出がある。		
対応・結果	行事中の職員の目が行き届いておらず、不快な思いをさせたことを謝罪する。職員から、行事中の状況を伝え、今後の対応について施設で検討すること返答する。他入所者へ職員から話をするを申出人に事前に了承頂いたのち、他入所者に対し、様々な理由で入所している施設であること説明し、携帯電話で撮影した写真をSNSに上げて頂くことを遠慮して頂きたい事、丁寧に伝える。他入所者からはいけないことだとわからなかったこと、写真は削除したとの返答がある。他入所者からの返答を申出人に伝える。行事の際の写真撮影と取扱いについて、睦会で注意喚起を実施し、利用のしおりにも掲載し、対応する。		

No.・施設種別	② 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	平成29年5月26日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	入院中だった児童の母親より、退院し住所が変わった旨の連絡があったときに、叔母に連絡を取りたいので連絡先を教えてくださいと言われ教える。数分後に叔母より電話があり、本児の母親には連絡先を教えないように伝えていたはずなのに、教えている事に苦情を受ける。		
対応・結果	担当職員より、母親に連絡先を教えてしまったこと、以前話しを聞いていた職員が退職し、その際に引継ぎが上手くいっていなかった事を謝罪する。児童名簿の注意書きに、叔母の連絡先を母に伝えないことを記載し、会議にて全職員に周知をする。		

No.・施設種別	③ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	平成29年6月24日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	じしんがきたときのくんれんしたい		
対応・結果	『とても大切なことだと思うので、ホームの先生とも相談しながら、地震が来た時のを考えようと思います』と返事を出す。月1回の避難訓練時の1回に、地震が来た時の訓練を予定する。		

No.・施設種別	④ 保育園・保育所	受付年月日	平成29年6月30日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	「出来ない」ということは差別ではないか。何でも全てできる子になって欲しいとは思っていない。		

	保育園に入ったばかりで経験も少ないのでできないことがあって当たり前。先生の価値観ができる・できないになっているのではないか。
対 応 ・ 結 果	園長が訪問し、お母さんを傷つけてしまったことをお詫びする。お母さんの思いをきかせて頂き、しっかりと受け止めてその思いを担任へ伝える。また、保育に対する園の方針や担任の思いも少し聞いていただき傷つける伝え方をしてしまったことを謝罪する。仕事を終えて急いで迎えに来てくれていた保護者の思い。相手の気持ちを考えた話し方伝え方ができるように指導する。

No. ・ 施設種別	⑤ 母子生活支援施設	受 付 年 月 日	平成 29 年 7 月 5 日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦 情 内 容	施設外で職員から名前を呼ばれることや「おかえりなさい」と声をかけられることで、個人情報が他者に漏れるかもしれないので心配である。		
対 応 ・ 結 果	配慮に欠けていたことを謝罪し、職員間で周知していくことを伝える。		

No. ・ 施設種別	⑥ 生活保護施設	受 付 年 月 日	平成 29 年 7 月 29 日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦 情 内 容	(H29.7/28 記載投書内容) 7月26日27日の事になりますが、〇〇先生のそうじの教え方、言葉づかい等、後注意の仕方話し方等少し問題があるのではと思いました。それでキレた方も何人かいるとのウワサです。私も自分事ではありますが、色々な問題をかかえ、ここに置いて頂いているので言える事では無いのですが、皆を代表して言わせて頂きました。大変失礼致します。(有志代表替わり)		
対 応 ・ 結 果	8月の救護会議で職員全体に利用者に対しての対応及び言葉づかいに注意をするよう厳重に注意をする。		

No. ・ 施設種別	⑦ 保育園・保育所	受 付 年 月 日	平成 29 年 8 月 9 日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦 情 内 容	4歳児クラスの保護者より、午睡後のおやつ時間に「お昼寝をしていない子はおやつを食べさせてもらえない」と子どもが言っているが本当かどうか？ 事実確認をして欲しいと電話が入る		
対 応 ・ 結 果	主任が電話で対応した後、担任に事実確認をする。お昼寝中にふざけたり静かにできないので「寝ないお友だちはおやつはないよ」と、何とかしたいという思いから声を掛けていた。おやつを与えていないことはなかったが量を減らして食べさせたという事実が判明する。その事を受け翌日園長が直接保護者に事実経緯を説明し、謝罪をする。職員にも再発防止の指導(何とかしたいという思いとおやつを与えない、減らすという事は全く別問題。子どもは罰としてとらえてしまい、適切な関わりではない)と周知徹底する。保護者にもその旨を伝え納得していただく。		

No. ・ 施設種別	⑧ 保育園・保育所	受 付 年 月 日	平成 29 年 8 月 9 日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		

相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他( )
苦情内容	一部の子ども達によって、自分の子どもをターゲットとしていじめているような手紙のやりとりがあったと他の保護者より聞いた。事実を知りたいとともに、以前より怪我をさせられることが多くあるのに相手の保護者は自分の子どものやっていることを知っているのか。
対応・結果	手紙のやりとりをしていた子ども達に事実を確認すると、そのうちの一人の子がターゲットになっていた子どもが遊びの中で嫌なことをしてきたため、他児に“Y君をやっつけて”と手紙に書いて渡していた。手紙をもらった子ども達はその通り叩いたとのこと。該当する子ども達の保護者には子どもの様子として伝え、家庭でもいつもと違う様子があれば今後も教えてもらうよう話し合う。ターゲットになっていた子どもの保護者には、心配をおかけしたことを謝罪し事実を伝えるとともに今後の対応を話して納得いただいた。クラスの中でからかわれやすいこともあるので、職員皆に周知し今後二度とないように気をつけると共に、保護者とも密にコミュニケーションをとっていく。

No.・施設種別	⑨ 生活保護施設	受付年月日	平成29年8月10日
苦情申立者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿名 4. その他( )		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他( )		
相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他( )		
苦情内容	投書箱に日曜日のシャワー浴を希望する旨の投書が2件あり。 (現状では、月曜日～土曜日を入浴日と定めており。日曜日に一般浴は実施していない)		
対応・結果	更生会議において『日曜日のシャワー浴実施』について検討。淀川寮全体の業務調整会議で各部署との調整をおこない、夏期(6月～9月)の日曜日浴室シャワー解放を導入することに決定。今年度は8/27(日)より開始とした。		

No.・施設種別	⑩ 母子生活支援施設	受付年月日	平成29年9月30日
苦情申立者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿名 4. その他( )		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他( )		
相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他( )		
苦情内容	施設でタバコの臭いがするのでしんどい。分煙化してはどうか。		
対応・結果	喫煙の規制については難しいことを伝える。ただし、身体や子どもへ及ぼす影響については話をすることを検討してみたいと伝えると納得される。		

No.・施設種別	⑪ 保育園・保育所	受付年月日	平成29年10月2日
苦情申立者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿名 4. その他( )		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他( )		
相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他( )		
苦情内容	発熱の際に、RSウイルスが流行しているので、受診した際に検査してもらったらどうですかということを職員が進めたところ、受診した病院で「保育園の先生がそういうことを言うべきではない」と言われた。どうすればいいのかわからず不安になった。		
対応・結果	病院での検査等については、年齢によっては保険診療の範囲外であったりするため保護者に対して安易に勧めるべきものではないなど、配慮に欠けていたことを謝罪する。		

No.・施設種別	⑫ 母子生活支援施設	受付年月日	平成29年10月31日
----------	------------	-------	-------------

苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )
苦情内容	学童児が十数人集まり「トリック or トリート」と廊下を練り歩いている。 自分の家には来なかったが特に3階が騒がしく、それぞれの母は知っているのか？ *他者からも居室ドアをロックされ無視していたが、入浴時に廊下で母が見ていない内に子が菓子をもらったが、誰からもらったのか分からず困ると話がある。
対応・結果	すぐに学童職員が出向き、集まっていた学童児を2階学習室へ集め指導する。他者からも話があったことを受けて、子ども会でも重ねて注意喚起する。

No.・施設種別	③ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	平成29年12月9日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	<意見箱より> クラブをなくしてほしい。めっちゃ強制的にクラブやらされて、遅れた理由をゆったら開き直って怒られて、文句言ったって作業やらされた。遅れた理由をゆっただけなのに。最初はちゃんとやろうと思っていたのに、こんなやつたら別にやりたくないから、なくしてほしいです。なくすのは無理でも、先生たちにそういう考えをやめてほしいです。		
対応・結果	クラブ担当の職員に上記の件を伝え、クラブ担当職員・子ども達とミーティングを行い、約束事を決めた。		

No.・施設種別	⑭ 母子生活支援施設	受付年月日	平成29年12月9日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	子が他児童に屋上や非常階段に連れていかれおしりを触られる、なめる、キスをされていると申し出があり、その件の職員対応について以下の訴えある。 職員より他児童との面談を申立人と子に提案したことについて、何故会って話をしないといけないのか、これがきっかけで余計に酷い事をされるのではないかと。本部に施設から返答がない、他児童への直接指導などの対応して貰えていないと苦情を言った。		
対応・結果	面談に同席は可能ならという意図であったが配慮不足であったことを謝罪する。職員より他児童に事実確認をするも否認し、申立人の子から訴えがあった事も伝えられない為、追及はできず、事実確認は不明。子の安全を鑑み、他児童下校以降の一時間毎及び児童が居室に帰るタイミングでの施設内巡回を実施。子の居室と学童間の送り迎えと、私服を預かり着替え場所の提供をする。申立人に対しては他児童に対し、性教育プログラムの提供や関係機関に繋げていることを説明する。大阪市青少年局と施設の対応について検証を実施する。		

No.・施設種別	⑮ 保育園・保育所	受付年月日	平成29年12月13日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他(地域住民の方)		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		

苦情内容	10月の商店街のイベントの時に、保育園として参加していなかったことで、地域に密着していないのはどうしてですか。
対応・結果	イベントについては把握していなかったので、またお知らせ頂きましたら参加させていただきますとお伝えした。

No.・施設種別	⑯ 母子生活支援施設	受付年月日	平成29年12月21日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	貸出物品代 2カ月分を徴収後も支払いの声掛けをしていた件で、支払いできていたのかどうかと問われる。		
対応・結果	支払い出来ている事を直ぐに返答しなかった事、支払っておられたにもかかわらず請求してしまった事を謝罪し、今後ない様改める事伝える。当該事象について、日誌にて全職員に周知する事とする。また、利用者負担金の徴収方法について業務改善を実施し、職員会議にて全職員に周知する。		

No.・施設種別	⑰ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	平成30年2月7日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	クラブやめたいのに、先生話おそい。		
対応・結果	夕食になっても帰らず、ホームに戻るように声をかけられた後に他の投書と共に書いたもの。クラブについては、職員との話も重ねており、退部に至っている。		

No.・施設種別	⑱ 保育園・保育所	受付年月日	平成30年2月16日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他( )		
苦情内容	週末に2歳児Aちゃんの保護者が、お迎え時に外で遊んでいる自分の子どもが3歳児の先生に注意をされている姿を見かける。Aちゃんは1つ上の3歳児3名と共に乳児棟の奥まで行き、入ってはいけない場所にいたので、注意されていた。帰宅途中で母親が「なぜ先生に怒られた？」とAちゃんに聞くと、「危ないところに行ったら、知らないおじさんに包丁で刺されると言われた。」と説明。母親がその言葉に驚き、月曜日、2歳児担任にAちゃんが3歳児担任に注意された内容を伝える。2歳児担任は、3歳児担任がそのようは言い方をするはずがないとその場で即答。母親は3歳児担任に確認しないまま、2歳児担任が答えたことにも不信感を抱いた。火曜日、3歳児担任に「園長にこの件を報告してください。」と言われ園長に報告する。その時の3歳児担任の注意した内容は、その子ども達に「知らないおじさんが来たら危ないので、勝手に建物の奥まで行ってはいけない。」と注意をしたとの報告を受ける。		
対応・結果	3歳児担任の報告を受け、2歳児担任にも確認して状況を把握。水曜日の登園時に園長が母親に声を掛け謝罪。保護者は子どもから「包丁で刺す」という言葉を聞き、怖かったと涙ながらに話しをされる。3歳児担任のその当時の言葉のやりとりをAちゃんと共に再度確認することと、職員から子どもへの言葉遣いや職員同士で事実確認をきちんと行うことを再度指導すると伝える。その後、その当時の話した内容を3歳児担任と一緒に確認したところAちゃんは覚えておらず、3歳児担任も本児に怖い言い方をしたことを謝罪する。この日、母のお迎えの時に園長と2歳児担任、3歳児担任で揃って今後このようなことがないように母に謝罪する。		

No.・施設種別	⑨ 保育園・保育所	受付年月日	平成30年3月26日
苦情申立者	1.利用者本人 <input type="checkbox"/> 2.家族・保護者 <input checked="" type="checkbox"/> 3.匿名 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
受付方法	1.電話 <input type="checkbox"/> 2.来室・送迎時 <input checked="" type="checkbox"/> 3.文書・投書 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
相談分類	1.サービス・ケア内容 <input checked="" type="checkbox"/> 2.個人の嗜好・選択 <input type="checkbox"/> 3.他の利用者 <input type="checkbox"/> 4.財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 5.制度法律等 <input type="checkbox"/> 6.その他( )		
苦情内容	若い先生の子どもへの話し方が友達感覚の話し方になっているように感じる。子どもを好きで可愛いと思ってくれていることはわかっているが、友達のからかいのような声掛けになっている。また、悪いことをして叱ってくれるのはいいが、叱り方も子どもがわかる叱り方ではないように思う。		
対応・結果	プロの保育士としての子どもへの接し方や話し方について全職員で話をする。 親しみをこめているつもりでも言われた側の立場にたった時どのような印象を与えているか。叱るとはどういうことかを再確認をする。また、一番大切にすることは何か、子どもの気持ちに寄り添い、子どもがわかって楽しい自分からやりたいと思える保育を再確認する。園のことを思って話してくれた保護者に感謝し、これから丁寧に指導していく旨を伝える。		