

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他（文章表現の見直し不足）
処理経過	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情内容を周知し検討する。 ・行事担当者・各クラスからの意見を聞き、文章の表現の仕方の修正が必要であると上がる。
結 果	<ul style="list-style-type: none"> ・園長・主任の最終チェックに責任がある為、今後ダブルチェックを強化する。 ・今回記載した文章を見直し、「カメラ・ビデオ席以外で写真や動画を撮影する際は、マナーを守って撮影をして下さい。」のみを記載し、誤解を招く文章は記載しない。

〈ご意見に対する回答〉

日頃より、本園の保育に関しましてご理解ご協力を頂きましてありがとうございます。以下の内容につきまして、ご意見を頂きましたので、回答させていただきます。

ご意見受付日	令和 元年 12月 16日
相談者	無記名（意見箱）
内容	かけがわキッズプログラムの裏面にある、お願いの記載の仕方について
相談者の希望等	「緊張して不安を感じさせない為にも、できるだけカメラやビデオ撮影はご遠慮していただき、皆さんの、温かい拍手をお願いします。」 上記の内容について、様々な家庭の事情を考慮し、再考して頂きたい。
回答	記載内容について、職員間で話し合いをしました。 文章内容について再考し、何を保護者の皆さまに伝えたいのかを考えました。 カメラ・ビデオ席以外で写真や動画を撮影する際は、マナーを守って撮影をして頂ければ、何も問題はないという結論でした。 子ども達の成長を収める形は、色々な選択があると思います。保護者の皆さま同様、子ども達の成長を私達保育士も見守っていきたいと思います。 次年度のプログラムへの記載の仕方には、配慮をして記載をさせていただきます。

貴重なご意見ありがとうございます。今後もお気づきの点等ございましたらお聞かせください。

様式 3

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

苦情解決結果報告書

令和 元年 12月 20日

(第三者委員)

(苦情申出人) 様

理事長 山本 一隆



令和 元年 12月 16日付けの苦情(受付 No.18)については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	<p>かけがわキッズ(発表会)のプログラムに記載された「子どもたちを緊張させたり、不安にさせたりしないために、カメラ・ビデオ撮影はできるだけご遠慮を」の文言に納得がいかない。</p>
解決結果	<ul style="list-style-type: none">・プログラム記載内容について、主任、園長のチェックが不十分であったため、今後は改善する。・撮影に関する表記について「カメラ・ビデオ席以外での写真・動画撮影はマナーを守ってください」と改めた。