

要望・苦情への対応(受付・解決状況)

＜2023年2月1日現在＞

要望・苦情申立者者	要望・苦情内容	対応	状況 (解決→○、継続中→△)
母親	内科検診の日に欠席で、指定された日に親子で受診するが児童票が届いていなかったことに対する指摘を受ける。	新任職員への指導が足りなかったことを詫び、新任にはなぜ児童票が必要なのか具体的に説明する。また、主任保育士があらかじめ届けておくべきであったことを園として反省する。	○
母親	コロナ感染から復帰した時に、担任からいつ感染したのかなど聞かれて嫌な気持ちをしたとの園長への電話がある。	電話で母親の話を傾聴し、十分注意して登園されたことをしっかり受け止め理解することで安心される。担任や周りにいた職員に確認しても失礼な聞き方はしていなかったことは確認するが、改めて保護者への対応は十分配慮することを確認する。	○
父親・母親	お迎えの際、友達が嫌がる我が子を後ろから抱きかかえ転倒し、口を殴打する。歯茎も腫れ出血もあったので、母親が受診に連れていく。治療が終わり、父母と子どもの3名で来園し、状態を説明されたうえで、園の対応がまずいことを話される。	園長・主任・担任で話を伺い、対応がまずかったことについて陳謝し、今後同様のことがないように職員研修をすることで納得される。2回に分けて「苦情に伴うリスクマネジメント」の研修を実施する。	○
母親	水分補給の為、ペットボトルにお茶を入れて持参するようにしていたが、水筒ではいけないのかと園長と主任へ質問がある。	園長・主任着任前からの決まり事だったため、すぐに確認して対応することを伝える。職員の意見も確認し、資料や他園の状況も伺い、ペットボトルから水筒に変更することを保護者へお願いする。申し出られた保護者は、申し出てよかったと安堵される。	○