

令和6年度 苦情内容と処理結果

影原保育園

No.1 R6.7月

○内 容： 持ってくる物の連絡や、子どもの様子など、口頭で知らせることが多くなっていた際、仕事の関係で母親が送迎することが難しく、連絡事項や子どもの様子などは、連絡帳や園だよりで知らせて欲しいと要望がある。

○対 応： 迎えに来た父親や祖母に連絡することも多かったが、上手く伝わらないことも多かった為、なるべく連絡帳にて伝えていくようにした。しかし、難しい状況等もあることも説明し、ご理解・ご協力して頂く。

No.2 R6.10月

○内 容： 臨床心理士との面談を受け、療育を前向きに検討していた際、連絡帳の内容や園での様子の伝え方で誤解を招き、保育者の対応に不信感を抱かせてしまう。

○対 応： 子どもの事を考え、色々な思いがある中で、配慮不足の対応をしてしまったことを謝罪し、誤解を解く。子どもの成長を共有していく中で信頼関係を深め、対応していく。

No.3 R7.1月

○内 容： 朝の送迎で、車が混み合う時間帯に、車から一人で降りて飛び出し、そのまま他の車の後ろ側を通して門へ走っていく女兒を見かけ危険だったと報告を受ける。

○対 応： 見ていた方が、時間や車の色を知らせてくれた為、防犯カメラ映像を確認し、対象児を特定する。その後、個別に話をしたり、クラス全体で子ども達と約束をする。保護者にも、危険な状況だったことを伝え、必ず一緒に手を繋いで登園するようお願いし、園だより等で全体に周知する。