

令和4年度苦情解決結果報告書

① 近隣の方が借りておられる駐車場に、知らない車が停まっていた。
→おたよりで、「園の駐車場以外には停めないでください。」と注意を呼び掛けた。
② 子ども同士のトラブルで怪我をした際、相手の保護者には知らせないのか。
→保育中の事故のため、きちんと園内で検証してから、相手の保護者に伝えました。その後、直接謝罪されました。
③ 迎えに行くと自身の子どもが泣いていたが、何の説明もなかった。
→その時保育をしていた職員が様子を伝え、謝罪しました。
④ 園と家で測った体温が違う。計測場所が好ましくないし、出勤前に検温するのは大変だ。
→体温計の整備をきちんとすることを約束しました。又、時間に余裕をもって登園していただくようお願いしました。
⑤ 担任が、挨拶もしないし、声をかけても知らん顔だった。
→担任は、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪しました。
⑥ 子どもが描いた絵が剥がれかかっていると担任に伝えましたが、次の日もそのままになっている。
→担任はこの件について謝罪しました。その後、「子どもが一生懸命作った作品なので、大切にしましょう。」と、職員に周知しました。
⑦ 子どもの運動会に行くと、終わった後だった。
→担任の説明不足、園側の不備、確認ミスなどを謝罪しました。後日、保護者と日程を合わせて運動会ごっこを開催しました。
⑧ 他のクラスの子どもから、不快に感じる言葉をかけられた。その後、園ではどのような対応をしたのか。
→嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、発言をした子どもの保護者にもこの事を伝えました。
⑨ 解熱したので登園すると受診をすすめられたが、納得がいかない。
→入園説明会の際、園の方針についてお話していることを伝え、同意していただいていることを確認させていただきました。
⑩ マスクの着用について職員から声をかけられた際、嫌な気持ちになった。又、行事に参加する保護者の人数制限（コロナ対策）について疑問に思う。
→今後、言い方に気を付けるように職員に話をしました。行事の参加人数については、改めておたよりでお知らせしました。