

苦情及び解決について

令和元年度の苦情につきましては、以下の通り報告いたします。

○ 苦情申し立て…0件

○ 意見・要望……………4件

1. 保護者より……保育活動について

うさぎ組のクッキングの保育活動の際、前日に、「エプロンがある方はお持ちください」と声掛けしたところ、持ち物等、事前に知らせてほしいとの、要望があった。

園での対応……慌てて購入させてしまったことを謝罪し、次回からは、早くお知らせする。持ち物については、「ある方は」という意味で強要しなかったが、その旨も正しく伝える必要性を確認した。

2. 保護者より……園児のけがについて

指の血豆について、保育士が気づかず返してしまった。その様なことが3度目だった為に、母親よりお便り帳に記載があった

園での対応……傷について気付かずに帰してしまったことを謝罪。職員全体で、情報を共有し再発防止に努める。

3. 保護者より……園児体調について

お迎え時、母親が抱き上げた際に、熱いと感じ、受診したら熱があった。その旨を伝える電話があった。

お迎え時に、咳や鼻水の状況は伝えしたが、検温せずそのまま引き渡してしまった。

母親が、降園時に発熱に気づき病院を受診するのは2度目だった。

園での対応……発熱に気付かなかったことを謝罪。咳や、鼻水など、普段と違う症状がある場合は、こまめに健康観察を行う。職員全体で、情報を共有し再発防止に努める。

4. 保護者より……新型コロナウイルス感染予防対応について

朝の送迎が、祖父の為様子を伺うと、母親が連休高熱だったということで、新型コロナウイルスの感染時期であったため、祖父母による家庭保育が、可能かどうかお願いした。その後、祖母から「過剰な反応すぎるのではないかと」、「いつも細かすぎる」との電話があった。

園での対応……不快な思いをさせた事を謝罪。保護者対応を指導していく旨を確認した。

今回の新型コロナウイルスについては、わからないことが多く、お互い不安な要素があったこと、故に、過敏な反応になってしまったことなどを、じっくり話し合い理解してもらう