

2022年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

要望	<p>登降園のICカードを保護者Aが他児の間違って打刻してそのまま帰宅。その後迎えに行こうと思っていた保護者Bが携帯でコドモの登降園システムを見たところ打刻されていたため家族の者が迎えに行ったと思った。そのことを知らない家族が迎えに行ったところすでに打刻済みだった。もし両親共に迎えにいったのだと思っていたら、それぞれが迎えに行かず子どもは取り残されていた。このカードの取り間違いをなくすため何か考えてほしい</p>
対応結果	<p>カードを自分の持ち物として持ち帰り制にする方法も考えたのだが、ひとまず全保護者に向けて打刻の間違いをせず十分に気を付けていただくように手紙などで改めてお願いした。</p>

苦情	<p>土曜利用申請書の提出がなく、利用の有無を確認した際に起こった苦情である。毎月、土曜保育を利用している子だがその月は土曜利用申請書の提出がなかった。土曜利用の確認と土曜保育について園でお願いしているルールについて担任保育者が登園時口頭で伝えた。その際、担任保育者の伝え方が一方的で圧力を感じたこと、子どもはお母さんが先生に怒られていると思ってしまったことで苦情に繋がった。</p>
対応結果	<p>担任保育者と園長が直接謝罪し、保護者の気持ちに寄り添った。保護者の方への伝え方を気を付けていくように園内で話をして今後活かしていく。</p>

苦情	<p>インフルエンザが園内でとても流行っていた時期の事。発熱でお迎え依頼が多発していた時ある園児が37.5度出たため保護者に連絡を入れた。お迎えに来てくれて降園したのだが帰宅して検温したが全く熱はなかった。体温計が壊れているのではないかと電話と翌日の登園時に保護者から言われた</p>
対応結果	<p>登園時に園長より保護者に話をした。インフルエンザがとても流行っていた時期でもあり検温は必須で行っていた。担任が検温した時37.5℃あった為、念のため何度か行ったがやはり変わらず熱があったため保護者の方に連絡を入れた経緯を伝えた。お子さんの体調は突然変わったりするので保育者はお子さんの体調の変化には日頃から気を付けてみているので、まず連絡を入れるのは普段からしていることで家に帰ったら下がってしまうことも時としてあるかもしれない。保護者はそれで納得されたようであった。</p>