

【アートチャイルドケア琴似2020年度】

苦情件数 4件

要望件数 0件

苦情	前年度3月末での職員退職について、保護者より「園からの説明が足りないのでは」とのご意見を頂く。
対応結果	本来は3月上旬のクラス懇談会でお話しする予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で懇談会開催が出来なくなり、個別に園長よりの説明と掲示、メール配信とさせて頂いたが不足があったことを謝罪させていただきました。職員全員で丁寧な保育に尽力する旨お伝えしご理解頂きました。

苦情	登園時、朝の合同の部屋へ入室しているのに職員から声かけがなく、気遣いが足りないのではないかとのご指摘を頂く。
対応結果	不快な思いをさせてしまったことをまず謝罪し、全職員へ笑顔で適切な声掛けと職員間の連携について指導をしていくことをご理解頂く。

苦情	保育士が園児に頼りすぎている姿をみかけ、可愛いがってくれている事は理解できるが、現在のコロナ禍での対応としては心配になるとのご意見を頂きました。
対応結果	ご指摘頂いたことへのお礼を述べると共に、通常の保育の場面から配慮し特に今回のようなコロナ禍では、安全面でより一層注意すべきを全職員へ指導していく事をお伝えしています。

苦情	登園時に病院処方外用薬預かりについて質問をしたが保育士が適切な説明出来なかった。加えてもう一人の保育士が横で話した言葉が不適切に感じたことのご指摘を頂きました。
対応結果	園での与薬に関するお約束の内容を的確に説明できない職員がいたため、指導することをご理解いただく。発言については誤解もあったため謝罪し説明させて頂きました。