

2021年度 苦情・要望報告

苦情：	6件
要望：	0件

苦情	前日の給食の喫食が主食2口とはどういうことか？デザートのおレンジも食べていない。うちの子はオレンジが大好きで「どうしてたべなかったの？」と訊いたら「先生がダメと言った」と本児が答えたとのこと。
対応結果	普段から白いご飯のみを食べることが多い。この日は食べようとしたスプーンがほんの少し汚れており、その後は決して食べなかった。またオレンジは食べていたが、担当した保育士の書き忘れだった。その旨を伝えると「じゃあ、うちの子が嘔吐をしているというのか？」とおっしゃられたが、電話では担任がオレンジを書き忘れたこと、スプーンに少しでも他の食材がついていることに気づいたときに拭き取ればよかったことを謝罪。園長から改めて直接謝罪をした。また、事実の再確認はするとともに、デザートを食べてはダメと言うことは園として絶対に無いことを改めてお伝えし、今後も徹底していく。
苦情	一宮警察署交通課より電話。近隣住民からの朝の送迎時の保護者の運転が粗くて危険との苦情があったとの事。保護者への周知を求められた。
対応結果	その日のうちに、コドモンで周知お願いをし、玄関正面に貼り紙をした。
苦情	母が祖母の迎え後、祖母から「噛みつかれたことについて聞いたが、何度も噛まれているが相手の保護者は噛むことを知っているのか」と来園。
対応結果	園長が対応し、「園で起きたことは園の責任であり、少しずつ言葉も出始めており、成長を見守りたい、今のところ伝える予定はない。」と返答。話し合ううち理解していただけた。また、【園内での子ども同士のトラブル発生時の対応について】の保護者アンケートを取り、全保護者に結果と方針を周知した。
苦情	先生の言葉使いが悪い・子どもの名を呼び捨てにする・子どもを強く引っ張って連れていく。どこに訴えたら良いか分からないので、とりあえず市役所に相談したとの事。
対応結果	職員に周知。そのつもりがなくても伝わってしまうことも考えながら各々が十分に気を付けることを徹底していく。
苦情	2～3日前の友だちとのトラブルで胸をパンチされたと本人から聴いたが担任からの報告はないとの事。
対応結果	「どんな小さなけがでも逐一保護者にお伝えすることを徹底していたつもりだが、大変申し訳ありません」と謝罪し、その上で、翌日に職員で事情を知っている者がいないか確認、本人とも経緯等について確認をする』約束をしてお帰り頂く。翌日、祖父の迎えで会えなかったが連絡帳で担任から丁寧にお詫びと経緯・今後連絡帳でも伝えるようにする旨、書いてお返す。
苦情	年長女児お迎え時、延長の時間のインターホンが聞こえが悪いのか聞き直されたり、インターホンの向こう側から『誰？これ？』という声が聞こえる。接遇という意味で感じが悪いし、こっちは疲れて帰ってきているのにそんな言葉聞きたくない。
対応結果	『疲れて帰ってみるのに本当にすみません』とお詫びし、きちんと職員にも話をする旨を伝えると共に話をしてくださったお礼をした。選番職員に確認したところ、インターホンの画面部分を延長保育の子ども達が頭を並べてのぞき込み、毎回そのように言ってしまうていたとの事。きちんと名乗ってくれているのに、みんなの声で聞こえにくいこともあると子ども達にも伝え、翌日の昼礼でも職員間で共有した。