

2022年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	0件

苦情	<p>10月実施のCSアンケートにて園長の言動についてご意見をいただく。 主旨：延長保育の日付にミスがあった際の謝罪の言葉遣いが不適切で不快感があった。以前から馬鹿にされていると感じることがありその後も無視されたりで保育園に行くのが嫌になった。</p>
対応結果	<p>匿名のCSアンケートであったため直接謝罪することは叶わず、回答という形で文章での謝罪となった。（悪意を持って対応したことは決してないが、不快感を与えたという事実を重く受け止めている。園長としての責任と自覚について改めて考え信頼関係の再構築に向けて努力していく旨の内容） その後は特に新たなご意見を頂く事はなかった。</p>
苦情	<p>2月実施の保護者アンケートにて職員の言動についてのご意見をいただく。 主旨：子どもに対する言葉掛けが冷たく感じる。遅刻をした時に親子共に無視された。しつこく質問されたり一言多かったりする。お迎えの時に「早く帰ってほしい」雰囲気はすぐ出ている。</p>
対応結果	<p>匿名であったためアンケートへの回答という形で文章での謝罪となった。（他意はなかったと認識しているが、言葉遣い、行動や態度、姿勢が保育士として一社会人として適切ではなかった。園全体の問題と捉えていく旨の内容） ただし、内容が具体的で個人が特定できたことと3月末で退園が決まっていたこともあり、後日園長から声をかけ直接謝罪の時間を頂く。その後職員が謝罪する時間も頂く事ができた。 文面で感じた激しさはなく終始穏やかに話をしてくださり、やはり気まずかったので伝えなかったことを直接話せて良かったとも話されていた。一応納得して頂いた形で最終日を迎えることができた。</p>
苦情	<p>保護者が直接北海道統括を訪れ、個人情報の管理のしかたについての苦情を訴えた。 主旨：昨年受診した時のアレルギー検査結果のコピーを貸してほしいと伝えたが対応した職員が探すのに時間がかかっていたので一旦帰った。その後も見つからない状態に不信感を持った。</p>
対応結果	<p>結果としては、何度か探したファイルの中にあった。（慌てて見落としていた） 園長から保護者様に電話をかけ見つかった旨を伝え、管理の不十分さ意識の低さを謝罪する。 翌日再度、園長から直接謝罪する。保護者様には納得して頂いた様子。</p>