

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	0件

苦情	(本社フリーダイヤルメールに匿名で書き込み) ・行き渋りをしている子供を保育園に何とか連れていくと、玄関に出てきた職員が羽交い絞めにし、無理やり検温をして引きずるように教室まで連れて行った。 ・迎えに行くと大きな声で保護者の悪口を言っている。
対応結果	(匿名のため該当者への対応はできていないが、職員に共有をし話し合いを行った。) 保育室と玄関が近いため、特に送迎時間は声の大きさ、話の内容を意識していく。該当児の話聞くなどし、気持ちに寄り添い落ち着かせる対応をと取っていく

苦情	(本社フリーダイヤルメールに匿名でCSアンケートの件で書き込み) ・アンケートなのだから任意提出ではないのか。無記名だから本音を書くことができるはずなのに、玄関先に名簿があり回答の有無をチェックさせられるのは、いかがかと思う。少人数の園なので誰が回答したのか内容がわかってしまうと思う。
対応結果	(匿名のため該当者への対応はできていないが、職員に共有をし話し合いを行った。) 名簿にチェックを入れてくれた方もいたが、このような考え、意見を持たれた方がいるということ認識し、アンケートの趣旨を丁寧に説明しながらお声がけをしていこうと思う。