

2024年度 苦情・要望報告

苦情：	5件
要望：	1件

苦情	顔に傷がある状態で降園の際に引き渡されたが申し送りがなかった。担任以外が降園対応する際は確実に申し送りできる体制を整えてほしい。できないのであれば連絡帳に申し送り事項として書くべきではないか。業務削減としてコメントを廃止しているといわれているがコメントとは別の為、言った言わない論になる為今一度見直ししてほしい。
対応結果	顔に傷があることに気が付いていたが降園時に伝え忘れていた。傷の大きさに関係なく帰りに伝えるべき事案であったことを謝罪した。連絡帳に記入することでは解決できないので申し送りの徹底に努める旨を伝え納得していただいた。

苦情	プールの体調管理記入表があるべきところになく記入が出来なかった為職員に伝えたが記入不備とされ入水できなかった。週明けににかけでの準備をきちんとしてほしい。プールを楽しみにしていた子供がかわいそうだった。
対応結果	早番の職員にも記入の仕方をきちんと伝達するとともに、週明けの準備を徹底し再発防止に努める旨を伝え謝罪した。

苦情	着替えとして持って行った肌着がロッカーに入っていた。持って行った物は着てくと思っていたので紛失したのかと思い不安になった。ロッカーには予備を置き保育時間中に足りなくなったら使うと思っていたが認識が違っていたのか。
対応結果	この認識で間違えていないことを伝える。今回のことは伝達ミスでご迷惑をおかけしたことをお詫びする。

苦情	熱でのお迎えが多い
対応結果	年度のはじめは生活環境の変化に体が慣れず、発熱することもある。熱だけではなく全身状態をみてお迎えのお願いをしている。体調不良の際のマニュアルを職員間でもう一度共有する。

要望	感染症で休んでいたが、受診した病院は遠かったため近くの病院で意見書をもらおうとしたがもらえなかったので意見書がなくての登園でも良いのではないかと。
対応結果	厚生労働省のガイドラインで、意見書が必要な感染症だった為、提出がないとお預かりは出来かねることを伝える。

苦情	登園靴が降園の際になくなっていった。翌朝他クラスの避難靴入れには入っていた。
対応結果	園内では、登園靴は使っていないので理由はわからない。子どもが触らないように注意していく。