

平成 28 年度 苦情およびご意見

件	受付日	内 容	処 遇 結 果
1	4 月 27 日	荷物の入れ間違いが多いので気を付けてほしい	伝達の聞き間違い、思い込み、確認不足が原因で起こった間違いだった。各年齢のリーダーで問題を協議してもらい、そのうえで全職員に防止策、改善策を周知した。聞いたことは復唱すること、疑問がある場合は確認を取ること、できるだけ荷物は一つにまとめる、名前をわかりやすいところに書くの 4 点。念のため確認、報告を心掛けるようにする
2	5 月 13 日	延長保育の時間に使用している部屋がわからずお迎えの際に困った。保育士の対応が不親切で不快な思いをした。また、職員証がなく、名前が分からない。	延長保育担当の保育士に確認し、時間ごとに配置図を作成、通用門を入れてすぐの窓に掲示した。保護者への対応には丁寧に対応することと、職員証を見える位置に必ず下げて保育にあたることを全職員に周知し徹底するようにした。母親へ園長から謝罪の手紙を出した。また、保護者に向けてみわほを発行し、園の取り組みを伝えた。
3	10 月 27 日	アレルギー体質でぜんそくを持っており、煙体験を控えたかったが、参加してしまった。体調がすぐれず、吸入をしたり 1 週間投薬をしていたことを担任は知ってははずだが、声もかけてもらえなかった。たよりでの周知も内容まで詳しく書かれていなかったため、保護者も気付かなかった。	保育のたよりとクラスたよりで煙体験が行われることや内容を保護者に周知することを徹底する。また、担任は、入園時に保護者から提出された健康調査票や、アレルギー票を把握し、喘息を持つ子には、動物村や消防訓練で煙体験が行われるなど行事の際に、必ず保護者へ声掛けし、参加するかどうかを聞くように職員へ周知した。
4	2 月 3 日	バス停留所の近隣住民より、停車位置とバスを待つ間の園児の行為について改めて欲しいと電話を受けた。	バスの停車位置変更と、子どもへの安全指導を行うことを各担任に周知した。保護者へは次月の保育のたよりでバス待ちの際の子どもたちへの配慮、その他場面での交通安全意識を高めていただくようお願いする。停留所の変更については運転手に伝えた。改善点を申出人に連絡し、連絡をいただいたことへの感謝とお詫びを伝えた。