

令和4年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
7月16日	土	梶 大野	夏祭りの前日に雨天時の降園時間を伝えたところ、登園時間だと勘違いし、終了間近の17時に登園してしまった。「盆踊りを楽しみにしていたのに、どういうことか」と言われた。	すぐに謝罪し、その日のうちに話し合いを持ちたかったが、「後日面談日を設定してほしい。」といわれた。改めて7月22日（金）に面談日を届け、園長が謝罪をした。時間変更の伝え方を見直し、ホームページや手紙などで一律の対応を確認した。また、後日誕生日会の日にみんなで盆踊りを踊り、その様子を動画で保護者に見てもらった。	園の対応に納得はしてくれた。	
10月27日	木	笹本 小泉	「登園時に泣いていることが多いので、園でもそうかと尋ねたら、できないことがあると泣いてしまうと言われた。帽子がかぶれなくて泣いたと聞いたが、帽子をかぶる練習をして来いということなのか。そんな話を聞いたことがない」とデジタル連絡帳に記入された。	降園時に「そういう意味ではない。帽子をかぶれない子もたくさんいる。例えばの話をしただけだった。誤解をさせて申し訳ない。」と直接謝罪をした。	その時は「わかりました」と言ってくれた。園児が少しずつ慣れ、泣くことが少なくなって来ると、保護者との関係もよくなってきた。	言葉に責任を持ち、保護者に寄り添った対応をするように周知をした。
1月27日	金	梶 大室	登園時母から「前日に先生から手荒れがひどいなら、家からばんそうこうをもってきてと言われ、家で泣いていた。子どもにそういう言い方をしないでほしい。」と言われ大量の絆創膏を持参した。	降園時に「お子さんに直接話したわけではなく、職員同士の会話を子どもの前でしてしまった。配慮が足りなかった。また、担任のクラス用の絆創膏が無くなってしまったという発言も配慮するべきだった」と謝罪をした。子どもの前での会話は、十分に気をつけ、しっかりと配慮をするということを職員全員に周知をした。	謝罪を受け入れ、落ち着いた話を聞いてくれた。	