

令和元年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
7月8日	月	梶	数日前から感染症で休んでいたが、用事がありその時間だけでも預かって貰えないかと担任に伝えたとこ、短時間だったら受けてもらえたので当日連れてくる。当日朝、園長が「感染症のお子さんをお預かりすることはできない。」と伝えると、担任が良いと言ったから連れて来たのに駄目だとわかっていたら他の手配を付けた。」と言われた。	安易に受けてしまった担任の振る舞いをを謝罪した上で、集団生活を送る場である保育園では、感染症と分かっているお子さんを預かることは出来ない伝える。 職員にも集団生活において感染症の子どもを安易に預かることは出来ないことを周知するとともに、一人の判断で、保護者の要望を受け入れるのではなく、必ず運営や看護師に相談するように促していく。	生活において預かれないことを丁寧に説明することで、納得してくれた。	
10月29日	火	梶	保育園の先生の対応について不満がある。敬語ができていない。挨拶をしない職員がいる。迎えに行ったときに「お伝えことはありません」といわれる。一日一緒にいて伝えることがないのかと思う。ほかの保護者には今日あったことを詳しく話している職員もいる。報告内容は、みんな一緒にしてほしい。	全職員に下記の内容を指導した。 ・日ごろから、言葉遣いには十分に気を付け、子どもの手本となるようにすること。 ・保護者を含む来園者には、しっかりとあいさつをすること。 ・連絡事項がない時も、簡単に今日の活動を伝えること。 過剰に保護者と長い時間、今日の出来事を伝えないようにすること。 ・保護者には常に公平な態度で接し、あいさつや言葉遣いを十分に心掛けるようする。		改善が見られなければ、第三者委員へ申し立てをしたと話していたようだが、その後連絡はない。