

## 令和5年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
令和5年5月19日	金	園長 有川	3歳児保護者から「子どもが、保育園で味噌汁をこぼして怒られたと言っている。送り迎え時などでも、その職員は大きな声を出している」と電話があった。	話し合いの場を設定し、謝罪をした。該当職員がその時の様子を説明し、指導の仕方の問題があった事を謝罪した。	園の対応に納得してくれた。	職員の言動についてや指導の仕方について改めて周知し、丁寧な指導をするように職員間で確認した。
令和5年6月26日	金	園長	4歳児保護者から「新人職員に、保護者の前で注意をしている場面があった。事情はあると思うが、良い指導の仕方ではない。」と電子連絡帳に記入があった。	すぐに電話をかけ、話しを聞き、謝罪をした。	園の対応に納得してくれた。	職員全体に、保護者や子どもの前では、指導をすることはせず、職員が落ち着いている時間に話をするように周知をした。また、指導が必要な場合は、管理職に報告をし、必要であれば指導を行うことにした。
令和5年12月8日	金	園長	0歳児一時預かり利用の保護者から「登録用紙をもらいに行ったときに、アレルギーのことは伝えていたのに、医師の指示書が必要なことは言ってくれていなかった。また、食事面談の時の職員の対応が不満だった。」と電話があった。	電話で職員の対応の仕方について謝罪をした。	園の対応に納得をしてくれた。	該当職員に話をし、対応の仕方を指導した。また、今後食事面談に際しては、必ず管理職が同席することとした。