

令和6年度 苦情対応

年月日	曜日	時刻	対応者	内容	対応内容	反応	備考
4月8日	月	8:30	千葉園長	なかなか慣れず、泣いている娘の様子を、「何を求めて泣いているのかかわらないですが」と言われた。私もどうしていいかわからないので、もっと受け入れて欲しい。	謝罪をし、「突き放したつもりはなく、家での様子やお子さんの安定するものなどを聞きだかったからの発言だった」と説明する。	園の対応に納得してくれた。	新入園児の保護者の方は、特に心配が大きいものである。丁寧な言葉がけと、対応をするように職員に周知をする。
4月17日	水	8:30	千葉園長	懇談会の際に、夏祭りがある土曜保育の日は欠席の協力をして欲しいと言われた。	説明不足を謝罪し、「仕事の場合は、もちろんお預かりします。」と伝える。	園の対応に納得をしてくれた。	
5月6日	月	16:00	千葉園長	休日保育の利用について、担任に伝えていたが当日勤務に入っていた職員からキャンセルしたと思われる。料金のことも職員全員が分かっていないと感じる。	謝罪をし、職員への周知や、指導について説明をした。	園の対応に納得をしてくれた。	
5月29日	水	8:30	秦園長	昨日、汗びっしょりで帰ってきた。体が冷えたのか咳もしている。熱性けいれんも持っているので、きちんと着替えさせて欲しい。	担任から事情を聴き謝罪をし、幼稚部クラスであることから、汗の始末や着替えの促しを丁寧にしていくと伝える。	園の対応に納得をしてくれた。	
7月3日	水	16:00	園長	朝の受け入れ時に職員がいなかった。今年に入って度々ある。	園長が電話で保護者に謝罪をし、今後善処していく旨を伝えた。	説明には納得をしてくれ、謝罪を受け入れてくれた。	シフトに受け入れをする職員を作り、専念して受け入れるようにした。
8月8日	木	17:30	中島園長	保育士体験に参加していたため息子の様子を見ていたが、野菜を食べていなかったのに電子連絡帳には完食と書かれていた。	担任に確認し、誤入力だということが分かった。翌日母親に謝罪をした。	説明には納得をしてくれ、謝罪を受け入れてくれた。	入力した職員は、もう一度間違いがないか、確認するようにする。
9月20日	金	8:00	中島小峰	昨日、園庭で友達とぶつかり、傷ができたことは伝えてもらったが、帰ってからメガネが破損していた。修理が必要なので早く連絡してほしい。	朝は、副園長が対応し、帰りに再度園長が謝罪をした。	説明には納得をしてくれ、謝罪を受け入れてくれた。	
12月4日	水	17:00	大泉	肩に噛み跡があった。本人に聞いたらふざけ合っていて、自分も友達を噛んだと話しているが相手の子は大丈夫か。	すぐに相手の子に電話をし、確認してもらったが噛み跡はなかった。翌日、気付かなかったことを謝罪し、子どもたちにも何かあったら職員に伝えるように促していくことを伝えた。	説明に納得し、謝罪を受け入れてくれた。	子どもたちに、何かあったら職員に伝えるように促し、職員も全員が見渡せるような立ち位置を確保するように周知した。
12月18日	水	8:30	秦園長	泣いて登園を渋っている。何があったのか。安心して預けられない。	母親と面談を行った。	説明に納得された様子だった。	登園を渋る子どもの気持ちに寄り添い、また、心配する保護者の気持ちにも寄り添っていく。