

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
4月18日	月	渡部	急かされるように怒られたので怖いので保育園に行きたくないと言っている。	デジタル連絡帳に検討していく旨を返信。職員間で保護者の意見を共有し園児の様子を見守るようにした。		
5月		小峰	朝の受け入れ時職員からの声掛けがない	職員に周知しますと伝えた。朝の受け入れ時には体調に変わりがないか聞くよう全体会議で周知。	わかりましたとの反応	
7月13日	水	小峰	昼食中完食しないとデザートが食べれないと言う職員があり無理矢理食べさせているのではないかと。	無理に食べさせたのではなく、一口食べてほしいと促しをかけ、その後本児にどうしたいか聞き対応したことを伝えた。全体会議で無理に食べさせるのではなく楽しく食べれるような支援をするよう周知した。おかわりも子どもの思いに沿った対応ができるよう周知。	「無理に食べさせたわけではないのですね。わかりました」との反応。	
8月23日	火	渡部	保護者が来庁し園に保育課から伝えてほしいとのこと。一人残されて給食を食べさせられた暑い中でのマーチングは、やりすぎではないか。	本人の意思を尊重して進めている。小学校でのマーチング練習は夏休み期間に校庭と体育館を借りて、二、三回行っているが、当日の天気や気温を考慮し、中止することもある。また、子ども達の体調を考慮しボカリスエット、塩のタブレット、アイスなど持参し行っていることを伝えた。	園の方針もあると思いますが配慮して行して下さい。	
9月1日	木	小峰	朝受け入れ時職員がでてきてくれない。行事の練習をやりすぎではないか。	職員は保育にあたっていますので部屋の前までの送迎をお願いします。天気が良い日は1日1回以上1時間～2時間程度外遊びやお散歩を取り入れています。行事の練習は基本的にはわくわくタイムの時間に行っています。	わかりましたとの反応	
3月7日	火	渡部 小峰 萩島	発表会Blu-ray集金時のお金を渡したが受け取っていないと言われた。お金の管理体制はどうなっているのか。	担当保育士と事務との手続きに集金業務の齟齬があり謝罪した。集金に関しては事前に集金日時を連絡し保護者が事務職員に手渡しをしてもらい、受取証を発行することを伝えた。	わかりましたとの反応	