

苦情及び解決について

令和5年度の苦情につきましては、以下の通り報告いたします。

○ 苦情申し立て……………2件

1. 保護者より……………おむつの枚数について、園に預けている枚数と使用済みで返却された枚数が合わないことについて指摘があった。

園での対応……………保護者に園での枚数確認が出来てなかったことを担任より謝罪する。
その後、毎日、使用済みのおむつの枚数を保護者と共有するようにした。
おむつ処理に伴う問題点などを、改めて全職員に周知し、職員間で共有し再発防止に努める。

2. 保護者より……………子どものケガについて保育園で起こったことではないか、またケガに気づいていないのは問題ではないかとの指摘があった。

園での対応……………保護者に保育園での配慮が足りなかったことを謝罪。
通院について園の傷害保険で対応。
その後、緊急職員会議を開き、今後の対応について検討し、保育体制について改めて注意深く保育することを周知した。

○ 意見・要望……………1件

1. 保護者より……………麦茶用のマグカップに麦茶を入れたまま返却しカバンの中にこぼれてしまった。次回よりマグカップの水分は捨てて返却をお願いしたいとの、要望があった。

園での対応……………保護者に担任より謝罪する。
改めて、返却時の注意点を全職員で周知し、再発防止に努める。

ちびっこはうす保育園
園長 中村 貴子