

苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園長町南
 対象期間 : 令和5年度(令和5年4月～令和6年3月)
 苦情の有無 : 有

年月日	ご意見・ご要望・苦情等の内容	対応結果
令和5年8月	オムツ替えの際に使用するタオルについて変えてほしいといわれたが、十分な説明もないまま冷たい返答をされた。迎えに行った際も唐突にかけられた言葉が嫌味な言い方に感じ、不快だった。	職員全員で内容に関して話し合いを行い、意見を出し合ったうえで配慮していけるようにしますと保護者に伝えた。定期的に話し合いなどを行う機会を作るようにする。
令和5年11月	本児が園にて肘が痛いと急に泣き出し職員で確認したうえ、保護者に伝えて様子を見てもらったが、帰宅後本児に話を聞いたら伝達と内容が相違していると言われた。その際、今までの不安や不満について話される。	担任に事実確認を行い、電話にて謝罪、けがについての真相を説明する。これまでの不安や不満に関しては職員で話し合い電話にて園長が謝罪。職員配置や園内での対応についてはマネージャーが電話対応を行う。
令和5年11月	送迎時に同クラスの園児が本児の上靴を投げていたが、このようなことは日常的にあるのか。降園後本児に話を聞くと今回が初めてではないというがどうなのか。	後日本児該当園児ともに話を聞き、クラス全体で話し合いを行う。詳細について降園時に保護者に直接伝え、該当園児の保護者へも伝える。