

令和3年度 苦情・要望等の内容と解決報告

No.1 《内 容》 数日前から「保育園に行きたくない」と言うので話を聞くと、特定の子から意地悪をされていると言う。また「転んでけがをした」と報告があったが、帰宅後「突き飛ばされて転んだ」と言っている。言っていることが違うのはどういうことなのか。子ども同士のかかわりをしっかり見守り、具体的な対策をとってほしい。

《改善点・解決策》 謝罪と共にけがに至った詳細と今後好きなあそびを楽しんでいる際は、職員が近くにつき、トラブルになりそうな時は、すぐに仲立ちができるように見守ることや子どもたちが、自分の気持ちを安心して言える雰囲気作りを心掛けていくことをお話しさせて頂いた。

けがをさせてしまった時の保護者への伝え方を再度指導し、今後このようなことが起きないように努めていく。

No.2 《内 容》 園との約束(園舎前の道は一方通行)を守らず、反対側から来る保護者がいる。同じ保護者で、度々見かけるので注意してほしい。

《改善点・解決策》 職員間で、苦情の内容を共有した。

反対側から来る保護者の確認がとれたので、直接話ができ、再度一方通行での協力をお願いした。

No.3 《内 容》 勤務時間が長くなったので、就労証明書と変更届を出したが、延長料金をとられた。書類を出したのに何も言ってくれなかった。

《改善点・解決策》 再度、標準時間認定と短時間認定について丁寧に説明し、納得して頂けた。