

令和3年度 苦情受付の状況

【 4 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 5 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 6 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 7 月 】 苦情受付 1 件

幼稚園部保護者より、園児が友達に首を絞めつけられたとの報告があった。

前日の帰宅後の夜、家庭において本児に咳が見られ、風邪症状もあり病院を受診。本児が帰宅後祖母に友達に首を絞めつけられたと話していたことが気になり、その場で医師に診察を受けたところ、圧迫された痕跡が認められ、翌朝、担任へ報告があった。

改善内容・経過報告

保護者からの報告を受け、その日の夕方に面談の場を設ける。まずは首を絞められた行為について謝罪し、クラス担任、副担任より前日の保育状況(プレイルームにてボール遊びが展開されており、それぞれ思い思いに遊んでいた中での行為であると予想されるが、その場にいた担当教諭、保育者はトイレ対応等もある中で、その状況を把握していなかった旨)を伝え、職員や園児より確認し得た情報から経緯を報告し、改めて担任教諭、副園長より保護者に謝罪する。

その後数日間、風邪症状もあり本児は休園。

その後登園した際、保護者より面談の内容が納得いかない旨の申し出があり、担任教諭、主幹教諭が同席し園長と面談の場を設ける。

後日、双方の保護者を交え面談。相手側保護者より謝罪。園長、担任教諭より保育現場で子ども達から目を離したこと、その後の園の対応が不十分だったことを改めて謝罪し、これからは十分に目配りし、子ども達が楽しく遊び安心して登園出来る環境作りに配慮していきたい旨を伝え、保護者にはご理解いただいた。

保護者より、この件についてはこの面談を以て終わりにしたいとの申し出を受け、対応を終了した。

【 8 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 9 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 10 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 11 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 12 月 】 苦情受付 1 件

毎朝 8 時前後に本園前を車両にて通過する際、送迎の保護者の車両が自分本位な運転をしていてマナーが悪い。交通指導員も他の仕事(掃除)をしていたりして、誘導しない。近隣住民のため、以前からずっと送迎の時間帯には大変迷惑しているとの電話連絡をいただいた。

改善内容・経過報告

申出人より話を伺い、可能であれば名前を伺いたい旨を申し出たが、匿名希望で近隣住民とのこと。電話対応した事務員がご迷惑をおかけしたことへの謝罪、ご連絡くださったことへのお礼を伝え電話対応を終える。

申し出から連絡直後、副園長より交通指導担当職員に対し状況を確認し、今後交通誘導を優先し近隣住民の方々へ配慮するように指示をした。

【 1 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 2 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 3 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。