

園への苦情・ご要望(令和4年4月～令和5年3月)

1、「前日に脚に蕁麻疹が出ていた。家庭で牛乳を少しずつ試している段階だが、昨日の連絡ノートに「牛乳を飲んでいる時間」と記入がされていた。」と、確認の電話を受けました。「1日離れて過ごしているので、連絡ノートの内容は唯一のもの。記入後の体調の変化も丁寧に報告することや、薬の対応が必要な時は電話をかけて知らせるべき」とご意見をいただきました。

(令和4年9月 保護者より)

〈対応〉

観察を十分に行い、何か変わりがあるときはノートや口頭でお伝えすること、また急ぎで受診の必要があるときは、電話でお知らせすることをお伝えしました。ノートには、「牛乳を飲む時間に」という意味で書いたものだったが、誤解が生じる書き方だったことをお詫びしました。母親が子どもと離れて過ごす時間に不安や心配があることを十分理解し、全職員に周知し気をつけていくこと、安全・安心して預けられる場となるように努めていくことをお話して、ご理解いただきました。

2、「本町こども園の送迎の方の自転車と、一緒にいた知り合いの方が接触した。その時に怒鳴られた。その保護者は普段から自転車のスピードを出して走行している様子が見られる。園に謝ってほしいわけではないが、気持ちの持っていくようがなくて電話を入れました。」と地域の方より電話がありました。

(令和4年9月 地域の方より)

〈対応〉園の送迎時の出来事だったためお詫びし、今回の出来事をプリントにして各家庭に配布し、交通マナーを守って走行されるよう注意を促しました。

3、「家の前でお迎え後の保護者がいて、子どもが砂利を投げているが、保護者が注意をしていない。家の車に砂利が当たると困るので注意してほしい。」と近隣の方より電話がありました。

(令和4年10月 近隣の方より)

〈対応〉すぐに現地の状況の確認を行い、プリントや駐車場のお知らせにお願いの内容を追加するなど保護者に注意を促し、見回りを強化しました。近隣の方にはお詫びするとともに、園側の対応をお伝えして、ご理解いただきました。