

(令和6年度) 苦情等の記録と対応

事案1	日時 令和 6 年 5 月 13 日(月) 対応者(前田佳代)
苦情の概要	加配の保育士がついているのかの確認と引継ぎがされているのかの確認
苦情への対応	父親に口頭説明だけで連絡ノートで母親への連絡が漏れていたことを謝るとともに、加配保育士がついている事、引継ぎもしっかりしているので安心していただく様に説明した。
今後について	毎日の行動について、連絡ノートやお迎えに来られた時にしっかり伝えていく
事案2	日時 令和 6 年 5 月 28 日(火) 対応者(樽本めぐみ)
苦情の概要	腕でかまれ傷があるので昨日帰ってきた時に気が付いた。保育者から何の連絡もなかった。
苦情への対応	当該の傷に気が付かなかったことをお詫びした
今後について	子ども達の行動に気を付けていく
事案3	日時 令和 6 年 5 月 29 日(水) 対応者(樽本めぐみ)
苦情の概要	ケガをして帰ってきているのに、いつどこでどういう状況でしたのか説明できないということはどういうことか
苦情への対応	子どもに聞くとお友達にされたと言っている。 ケガをした状況を説明出来ないことに対して謝罪し、今後このような事の無い様に注意することを伝える。また、相手のお友達に確認しましたがハッキリしない事も伝える。
今後について	自由遊び時間の子どもの様子に気を付けていく。特に今回の2人の様子に注視。 また、子ども達にも「何か気になる事があったら保育士に伝えてほしい」ということを話す。

事案4	日時 令和 6 年 6 月 13 日(木) 対応者(石田祥子)
苦情の概要	保育参観日のサッカー教室について、「枚方の観測点で厳重警戒にもかかわらず活動を決定する判断に理解できない」と翌日連絡帳で意見を申し出られました。
苦情への対応	園長・主任に相談し対応について園長から連絡させていただき旨、連絡帳で伝えました。以下対応内容を園長より伝える。 7月、9月はお遊戯室でサッカー教室を行う。コーチと相談の上、6月でも暑い日は同様の対応とする。
今後について	近年暑さが増してきているので、変えられるときは変えていく。 黒球式熱中症指数計で監視していく。
	日時 令和 年 月 日() 対応者()
苦情の概要	
苦情への対応	
今後について	
	日時 令和 年 月 日() 対応者()
苦情の概要	
苦情への対応	
今後について	