

北沼上こども園

苦情相談解決結果

北沼上こども園で平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までに、受付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受け止め、より良い施設運営に役立てていきます。

苦情内容及び改善結果報告		
苦 情		
1	項 目	職員の対応について（園児の保護者より）
	苦情内容	挨拶をしても返してくれない職員がいる。挨拶は親子で心がけていることなのに、子どもが挨拶しても返事がない。他の保護者に聞いても同様のことがあるとのことだったので改めてほしい。
	解決方法	職員全員に周知し、話し合う。
	改善結果	その日のうちに内容を全職員に周知した。挨拶、コミュニケーションを大切にすること、どの家庭の対応も同様にしていくことを話し合う。匿名のため、掲示板、園だよりに掲載する。
2	項 目	泥・絵具遊びの衣服の件（園児の保護者より）
	苦情内容	ラッシュガードを着て絵具遊びをしたため、洗濯しても絵具が取れず、子どももがっかりしている。絵具遊びをすることは分かっていたが、ラッシュガードを着て遊ぶと思っていたいなかった。泥遊びの時期が設定されていたが、その意味もないのではないかと。
	解決方法	いきさつや様子を説明し理解をしていただいた。
	改善結果	後日掲示板で回答。予定があれば早めの連絡をする。今後も子ども主体で遊びが発展していくため、汚れてしまう可能性があることについて理解を求め、汚れてもよい服装での登園をお願いする。
3	項 目	子どもの様子の伝え方について（園児の保護者より）
	苦情内容	子どもの園での様子を伝える際、イヤイヤ期や体重増加などについて、自分の子だけが困っているように感じてしまう内容でショックを受け不快な思いをした。
	解決方法	当該クラス担任と内容を確認する。
	改善結果	成長のあらわれであることを伝えたかったが、誤解を招くこととなった。対応・言葉には十分注意をし、保護者との信頼関係を大事に接していくようにする。
4	項 目	職員の対応について（園児の保護者より）
	苦情内容	子どもの様子を伝える際、保育教諭の対応に不快な思いをした。
	解決方法	当該クラス担任と内容を確認した。
	改善結果	常に言葉遣いに気を付け、信頼回復に努めていく。