

小鹿こども園

苦情相談解決結果

小鹿こども園で平成30年4月1日から平成31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止め、よりよ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	保護者対応について
	苦情内容	感染症（シラミ）の疑いがある園児がおり、担任の保育教諭から保護者にその旨を伝えた。その際、同じクラスの園児がシラミに感染していることを、個人名を挙げて話した。自分の子どもの名前が、同じようにして他の保護者へ伝えられたら不快であるため、気を付けてほしいと言われた。
	解決方法	苦情を受けた職員（主任保育教諭）と担任で事実確認し、担任に個人情報の取り扱いについて注意を促した。
	改善結果	その後同種の問題は発生していない。
2	項 目	園児への対応、第三者委員連絡先記載について
	苦情内容	0歳児保護者が帰宅後に園児の紙パンツを替えようとする、紙パンツを2枚履いていた。濡れた紙パンツを脱がさずに履かせたためだと思われる。以前も紙パンツの前後を逆に履いていた。もっと注意を払ってほしい。 上記の事を第三者委員へ報告しようと重要事項説明書に記載されている電話番号にかけると引っ越しをしていたため繋がらなかった。
	解決方法	苦情を受けた職員（主任保育教諭）と担当した職員とで事実確認をした。着替え時やおむつ替えの際には十分気を付けることを再確認した。 また重要事項説明書を確認したところ、電話番号の変更漏れがあることが判明した。該当の第三者委員に了承を得た上で、園だよりにて連絡先の電話番号を変更したことを保護者に知らせた。
改善結果	全職員間に苦情内容を周知して園児の対応について話し合いを持った。その後同種の問題は発生していない。	
3	項 目	保護者対応について
	苦情内容	お迎え時に、担任ではない遅番保育担当職員から、子どもの良くない行動ばかり伝えられた。保護者の気持ちを考えて対応してもらいたい。
	解決方法	当該の職員に保護者への対応の仕方について注意を促した。園長と主任保育教諭と保護者で話し合いの機会を持ち、保護者の思いを聞いた。その後担任と保護者の面談も実施した。
	改善結果	保護者は園長、主任保育教諭、担任と話したことで安心して園児の送迎を行っている。

