

令和6年度 保護者苦情相談状況と対応

月	年齢	内容	対応
5月	2歳 男児	降園時のインターフォンの対応が悪い。 門から入って後もじっと座ったまま不快な思いをした。	保護者に謝罪する。 インターフォンの扱いも丁寧にし、入り口まできちんと出ることを確認する。新人職員にきちんとレクチャーできていないことを改めて確認しもう一度説明する。
10月	1歳 女児	降園後、電話にて「右手の平に切り傷がある。」と問合せがあった。何でも知らせてもらえるのに今回は大きい傷にもかかわらず気づいてもらえないのはなぜかと問われる。	職員に確認するもはっきりせず、気づいた職員がいなかった。気が付けなかったことに謝罪し、室内外に危険な個所がないか改めて点検したことを併せて伝える。
11月	1歳 女児	トランポリンで遊んでいて他児と重なって転び舌を噛んでしまった。担任が謝罪したが思ったより傷がひどく相手にも気を使って立腹されていた。	病院受診も含めてけがの軽重は職員が決めることではない。 保護者にはよいことも悪いこともきちんと伝えることが大切であるということを再度確認する。また、一人の職員のみが事実を把握し、情報の共有ができていなかったことが大きな間違いにつながっており改善すべきところであることを確認する。 今回のクラス担任が誰も出でない土曜日の件だったため不手際が一層際立った。 特に土曜日や休みの前の日の情報共有の徹底は十二分に行う必要がある、と再度申し合わせる。 保護者には以上のことを伝えながら謝罪をする。
1月	2歳 女児	配信の写真の中の水着姿のものでデリケートゾーンが写りこんだものがあった。削除し、これからは気を付けてほしいと要望があった。	謝罪併せて削除ができにくいことも伝える。 写真を選ぶときにはもっと注意深く確認し、多人数の目で確認することの必要性を申し合わせる。写真を撮る際も注意していくことを話し合い、共有する。
3月	1歳 男児	園内でけがをし受診の際、受診後の連絡になり保護者から医療行為なのに連絡が先ではないかと指摘を受ける。	指摘通りなので丁寧に謝罪し、マニュアルの徹底を図る。