

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 で不快な思いをした。	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。
11月	1歳 女児	上記の件で相手方の保護者に事実が 伝えられてなく、また、上記の話が 分かる職員が出勤していないことも あり、伝達の不十分さに立腹されて いた。	今回のクラス担任が誰も出ていない土曜日 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。