

令和4年3月16日

○苦情内容

濃厚接触者に該当した園児が、病院で検査を受け陰性だった場合、保育を受けさせてほしい。

○結果

大阪市や保健福祉センターからも濃厚接触者は7日間待機の指示を受けていることを話し、理解を得た。

令和4年3月4日

○苦情内容

コロナ禍で自宅待機協力期間であるのに、行事をすることに疑問や不安を感じる。子どもの命を優先し開催すべきでないのではないか。

○結果

保護者の思いを受け止め、さらに園長と直接電話連絡を行った。園児は練習に参加し、行事にも参加する形となった。

令和4年3月3日

○苦情内容

園内で骨折する怪我があり、その説明と謝罪を求められた。

○結果

当日は保護者と話した時間も遅く、翌日に園長、主任、担任で謝罪を行った。事故の原因となった箇所の改善を行い、本児に対するアフターケアも説明し、納得して謝罪を受け入れていただいた。

令和3年12月14日

○苦情内容

送迎時のマナーについて保護者に通知してほしい。園の玄関前には駐車しないこと、順番を守って玄関前に並ぶこと。

○結果

謝罪をし、職員へ周知した。送迎時の保護者へのマナーについてメールを送信した。職員も意識して取り組むようにした。

令和3年9月13日

○苦情内容

A児がB児を保育者がいない場所に呼び出し、ハサミを顔に向けられた。その際に本当に唇を切ってしまった。

○結果

B児と保護者に園へ来ていただき、保育者がいなかったところで怪我をさせてしまったことを謝罪した。A児の動機やこれからの関係性を話し合った。A児の保護者にも園に来ていただき、事情を説明し家での様子を伺い、これからのことを話し合った。

令和3年9月8日

○苦情内容

嘔みつかれることが数回続いており、自分のこどもだけがなぜ嘔まれるのか、防ぐことができないのか、気を付けてほしい。

○結果

補助の保育者と嘔みつかれた時の状況を整理し、同じ状況にならないように見守ることを保護者に伝えた。

令和3年7月21日

○苦情内容

延長保育の申込書をもっていない。

○結果

欠席していたため、登園した日にお渡ししていた。