

苦情解決について

広幡こども園では苦情処理規定により、保護者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	長谷川渉（園長）
苦情受付責任者	村田和夫（副園長）
第三者委員	浅羽幸雄 秋山みつ代 熊谷直樹

苦情解決結果報告

期間：令和元年4月～令和2年3月

<職員の対応>

意見・要望等の内容
過日、子どもの顔に傷をつけられた。その後、相手の親と顔を合わせる機会があったにもかかわらず、謝罪の一言もない。
相談解決の結果
翌日の登園時、相手のお母さんに一言伝えていただけで分かった合えるということ話し、理解してもらうことができました。電話で連絡を取り合い、その日のお迎えの時にお互い会うことができました。双方の話をし、分かり合うことができました。トラブルはそれぞれ捉え方や感じ方が違います。子ども同士、親同士、それぞれの思いを満たせるような仲立ちをしていくことを職員間で申し合わせました。

<その他>

意見・要望等の内容
連絡ノートが未記入で戻ってきた。これまで、書けなかった時は印だけでもあったので、どうしたのだろう。
相談解決の結果
連絡ノートをかばんから出さずにいたことを担任が気づかなかったことによるものでした。担任から電話でおわび申し上げましたが、担任が変わったばかりということもあり、まだ慣れないのではと、むしろ気遣っていただきました。 改めて、毎朝ノートの数と子どもの数を照合させることを日課とするよう申し合わせました。

<その他>

意見・要望等の内容
子どものかばんの中に他の子の連絡ノートも入っていた。
相談解決の結果
お子様が2冊入れてしまったこと、反面、ノートを入れずに帰ったお子様がいたこと、双方を担任が確認できずにいたことによるものです。一人一人の持ち物の確認をすることを改めて申し合わせました。