

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	村田和夫（園長）
苦情受付責任者	濱田香苗（副園長）
第三者委員	浅羽幸雄 朝羽和子 幸山明広

苦情解決結果報告

期間：令和3年10月～令和3年12月

<園の対応>

意見・要望等の内容	2021.10.26
運動会の業者撮影写真販売において和太鼓の演奏写真で写っている子と写っていない子の差が激しい。全員の子を同じ数だけ撮影してほしい。	
相談解決の結果	
写っている枚数が少ない子と写っていない子の確認をすると共に保護者様に謝罪し、業者に連絡。動画から静止面を作成していただきました。今後このようなことがないように事前に撮影業者とのリハーサルの実施や総練習の際に撮影場所や園児達の動きを確認する機会を持つようにしていきます。	

<職員の対応>

意見・要望等の内容	2021.11.12
2歳児クラスにおいて子ども同士の思いの行き違いによるひっかきが連日起きてしまい、跡が残りそうな傷が顔にできてしまったこと。それから数日後の給食中に椅子から落ちて顔をぶつけてしまう事故が起きてしまったことについて「傷になることが起こらないように見守ってほしい」	
相談解決の結果	
お迎えの際に、お母様にお詫びと状況説明をしました。お父様にも改めてお詫びをしました。相手の保護者様にも状況をお伝えすると共にお詫びをしました。保護者様同士でもお手紙のやりとりをしてくださいました。職員の立ち位置や役割分担について数回の話し合いを実施しました。このようなことが起きないよう職員全員で気をつけてまいります。	

<連ら、ノートにて>

意見・要望等の内容	2021.11.24
連絡袋の中に、他の子の連絡帳が入っていた。	
相談解決の結果	
間違いをお詫びしたうえで、名前を声に出してカバンに入れるなど担任、副担任で確認しあうようにしたことをお伝えさせていただきました。	

<その他>

意見・要望等の内容	2021.12.10
我が子が訴えてくるクラスの友だちの言動や立ち振る舞いについて、子ども同士のことですまされないのではないか。相手の保護者にも伝えて欲しい。	
相談解決の結果	
相手の保護者様もすぐに応じて下さり、お互いの考えや園での対応、今後について話し合う機会を持ちました。	