

令和4年度 白鳥会の苦情受付と結果 報告書

白鳥保育園

苦情受付なし

白鳥南保育園

苦情受付なし

青山保育園

(1・苦情受付)

- ・5歳児保護者から。

園児が怪我をした際母親に説明をしたが、再度父親から説明を求められた。

(1・意見・要望等の原因と結果)

- ・怪我をした際の説明不足が原因だったと考えられる。今後は納得されているか保護者の表情や様子をくみ取りながら話をすすめていきたい。

(2・苦情受付)

- ・市役所から。

上記の怪我の話聞き、不安になった保護者から再発防止策はどうなっているのか。と市役所に匿名の電話があった。

(2・意見・要望等の原因と結果)

- ・安全保育が一番だが、もしケガをしてしまった際は病院を受診し、保護者の方が安心できるようにしていくことを伝え、市役所の方から園の取り組みを説明してもらった。

(3・苦情受付)

- ・5歳児保護者から。

園児が友達にハサミを向けられた。その際担任が何もしてくれなかったと言っている。と玄関で伝言を受ける。

(3・意見・要望等の原因と結果)

- ・カメラで確認し、糊の取り合いから園児がハサミの葉の部分を持ち、振りかざす姿が確認された。

保育者が子どもとしっかり向き合えていなかったことが原因であり、今後はながら保育のないよう徹底し、保護者との信頼関係もしっかり築いていけるようにする。

特別養護老人ホーム

苦情受付なし