

令和4年度苦情処理

日時	令和4年9月12日（月）	
苦情内容	B君の父親から「運動会の準備に向けて、担任の指導が厳しすぎるのではないかと園に連絡が入る。同日の夕方、祖母より再度園に電話があり、「孫が登園するのを嫌がっている。いったいどのような指導をしているのか責任者・担任より直接話を伺いたい。」旨、苦情の電話があった。	
解決改善	当日中に、副園長・事務長・主任・担当保育士の4名でご自宅を訪問、当該児の祖父母・ご両親へ説明を行った。 園内防犯カメラの映像にて運動会練習時の状況確認を行い、懸念されていた体罰等の行為はなかったことを説明。担任からは、暴れるA君を制止しようと厳しい言動で指導したことが複数回あり、結果、不安を抱かせてしまったと思う、と謝罪。指導の方法を改めるとともに、運動会に向けて本人の成長を見守って頂きたい旨をお話しし、ご納得いただいた。	

日時	令和4年12月15日（木）	
苦情内容	卵アレルギーのあるAちゃんに、3時のおやつで卵入りカップケーキを与えてしまった。カップの色分けにより、アレルギー対応食との区分けはあったが、他クラスのおやつと取り違えてしまったもの。 母親がお迎えの際に、謝罪とともに主任より事象および当該児の現在の状況（体調：特段の変化は見られない）を説明したが、責任者より詳細な説明が聞きたいと、苦情の申し立てがあった。	
解決改善	当日夕方、関係した保育士も交え母親へ対面にて責任者より状況を説明。すでに帰宅した厨房担当等との確認が出来なかったため、後日、改めて説明の機会を設けることをお約束した。 町福祉課へは、翌朝に園のトラブル事案として報告。 後日、町福祉課職員同席のもと、事務長・副園長よりご両親へ発生に至った調査結果を詳細に説明、今後の防止策についてもご提示し、ご了承いただいた。	