

苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 3歳児 保護者

・電話 ・玄関 ・手紙

☆匿 名

第三者委員への立合い・報告の可否 否

【苦情の内容】

・日 時 H30年 5月 25日(金)

午前 時 分

午後 6時 0分

5月25日(金)午後6時頃、園に電話があり配布物が届かないことがあるとの話をされた。「都合により休むことが多いので忘れられているのではないか?」「去年はそんなことはなかった。」「遠足の前日に渡されても、ズックの準備などに困るので…」などの話だった。

対応した園長補佐が謝り、今後気を付けていくことを話した。

その後すぐに担任に確認したところ、配布物は渡す前に全員分記名し、欠席後の登園日に渡しているの、遠足の日程を24日に聞かれたときは、配布物を失くしての質問と思いコピーをして、降園時に渡したとのことだった。(配布物の渡し忘れの認識はなかったため、深くは聞かなかったとのこと)

遠足雨天時のズックは、裏を拭いて持ってきていただければいいことを伝えるため、主任から折り返し電話連絡したところ、両親の内ズックの準備のことだった。配布物について、今後気を付けていくことを伝え、再度謝った。

【解決結果】

欠席後の配布物を渡すときは、声をかける対応を忘れないようにすることを話し合った。

これから、母親との信頼関係の構築をしながら、子ども成長を家庭と一緒にとおおらかに見守っていきたい。

【備 考】(その後の様子・周知についてなど)