

令和6年度苦情受付

発生 受付	申出者	苦情の内容	苦情への対応
6/28	1歳児保護者	<p>園庭側駐車場に駐車をしていて退出しようとしたときに、入庫してきた車が入口入って坂道の途中で停車した。この車により退出できなかったので、保護者が直接停車している相手に伝えた。</p> <p>駐車場入庫の際は、坂道の途中で待機せず、駐車場に入る前に、道路のところ（左折レーン）で待機をしてほしい。この内容を保護者宛てに伝達してほしい。</p>	<p>保護者宛てに連絡アプリを使って、保護者さんの申し出通り、下記の内容で配信し伝達した。</p> <p>『園庭側駐車場を利用される際、駐車スペースがないと判断された場合は坂道ではなく、駐車場に入る手前、入庫する手前付近で待機してくださいようお願いします』</p>
11/5	4歳児保護者	<p>園庭で鬼ごっこ中、他児の後頭部と本児の顔面がぶつかり、怪我をし、受診した。見ていた職員がおらず、本児が自分から職員のところまで行き、知らせたことに対し、事故当日の説明では聞いていなかった部分を本児から聞いたため、事故が起きた時の様子を詳しく知りたい。</p> <p>職員がすべての園児の行動を把握するのが難しいことであっても、怪我した部位により緊急性を要することもあるので、事故を起こして怪我をした時はすぐに駆け付けてほしい。</p>	<p>事故当日は、本児と共に事故の現場を確認し、状況共有していたが、事故現場をみていなかったという説明に事故の詳細を追加してお伝えしていなかった。翌日に母よりお知らせいただいた、本児が母に伝えた事故の内容は、正しかったことを伝え、事故が起こった時は直ちに対処できるように努めることを伝え、謝罪した。</p>
11/29	0歳児保護者	<p>0歳児と病児保育の保護者が使用する玄関側駐車場に他の学年の保護者がルールを守らず使用している。入庫出庫も左折のルールが守られていないので危ない。</p>	<p>正面玄関側駐車場に、0歳児・病児保育の保護者以外の保護者が使用した場合、駐車場は決められた場所をお使いいただくように直接声掛けをし、その旨保護者さんに伝えた。</p> <p>左折入庫出庫についてはアプリでお知らせした。</p>