

令和2年度苦情報告一覧表

日	主な内容	詳細および対応
令和2年8月20日	1回目のコロナによる緊急事態宣言が発令された際、園児が37℃以上の発熱があった場合の登園自粛のお願いを行った。その内容は厳しすぎると保護者から運営課へ苦情が入った。	保護者へはコロナ禍ということでより強い協力をお願いした。
令和2年10月12日	園児の対応に関する苦情	お願いしておいた着替えがなされなかったことによる苦情。保護者へ謝罪し職員同士の情報伝達の徹底をお伝えした。
令和2年12月3日	園児に骨折を負わせたことによる苦情・その際の保護者対応に関する苦情。	11月16日0歳児園児が骨折をおった。園では気付かなかったため特に保護者への報告を行わなかった。しかし帰園後様子に異変を感じた保護者が病院へ連れていくと骨折だったことが発覚。なぜ異変に気付かなかったのかとの苦情。対応の遅さや不備に對しての苦情。真摯に謝罪を行った。
令和3年1月26日	ぶんえんの調理員が子どもをおんぶしながら調理していたという苦情	ぶんえん職員に事情聴取したが事実と異なると運営課へ報告
令和3年1月28日	園長先生のハイタッチが強く園児が怪我をしないか心配だ	園長先生がハイタッチをしている事実がないことを説明。
令和3年2月26日	骨折した園児に家庭保育の協力をお願いしたことによる苦情	手術を行うほどの骨折だったため、病後児保育等の使用をお勧めした。
	我が子が他の子どもに怪我をさせられても名前を覚えてくれない。	園での統一したルールがあることをお伝えする。
	降園の際階段を付き添いなして降りてくる場面をよく見る。危険に感じる	謝罪を行い園児のみで降りてくることの無いように職員の配置を行う。
	トイレを我慢させられ、お漏らしをしまった。虐待に感じた。	対応した職員に事情を聴き、トイレが混んでいたため待っていてねと声をかけ、待っているときに漏らしてしまった旨を丁寧に伝える。
令和3年3月26日	保育運営課より入園説明会で事務員からいらまれたという苦情	運営課へはにらんだ事実がないと報告する。しかしそのように感じさせないよう職員へは誤解をうける対応をしないよう指導する。