

令和4年度苦情報告書

| 日 | 主な内容 | 詳細及び対応(記録簿より抜粋) |
|------------|--|---|
| 2022/6/3 | ・降園時に『日中熱が上がった』と聞き受診したところ『軽度熱中症』と診断された。水筒内のお茶が減っていないが水分補給はどうなっていたのか。 | ・不快な思いをさせてしまったことを謝罪。熱がまだ少々あり、食欲も少ないことを確認。水筒の確認不足について謝罪。こまめの水分補給やオーエスワンの使用していくことを伝えた。 |
| 2022/6/20 | ・体温が高めの子に対するの対策を考えてほしい。 ・オムツを交換した枚数を教えてほしい。 ・園生活で水分を補給した量を教えてほしい。 | ・37.5度の発熱の温度は変えられないが、チャイルドシートに座り暑い状態に来ていたので、お茶を飲みクールダウンしてから来るようにご協力してもらおう。それでも熱が37.5度であったら登園は控えてもらう。また園生活の中で37.5度の熱があった場合は、一度水分補給して様子を見てから熱が下がらなかつたらお迎え要請をする。 ・キッズリーか降園際必ず伝える。 ・キッズリーか降園際必ず伝える。 |
| 2022/7/13 | ・濃厚接触者の自宅待機期間の変更連絡が無かった為、仕事を入れてしまった。保育園のミスなので保育園でどうにかしてほしい。(母) ・謝罪はしなくても良いから、どうにかしてくれ。(父) ・保護者お迎え時 ・anger@gmail.com苦情窓口へ再度苦情。 | ・携帯電話への連絡を行ったが電話に出て頂けなかった。本来電話対応の出来なかった保護者に対しkidslyで個人メールを送信予定だったが漏れていた。 ・濃厚接触者の確定により7/12→/13が変更となり7/12に登園した該当園児保護者に対しお迎え要請を行った。 ・島田Tにて謝罪 ・副園長・島田T・横山Tにて謝罪 ・園長よりメールでの謝罪及び対応実施 |
| 2022/11/29 | ・近隣住民より地所駐車場にて当たり前の様に無断に車庫入れ転回行為を行っている。今までは我慢をしていたが我慢の限界。今日保護者に注意を行たつが凄く不機嫌な顔をされた。混雑時間帯だけでもガードマンを雇って欲しい。 | ・保護者へ情報を一斉配信できるアプリで周知を行う事、ガードマンを含めどのような対応をするか検討し報告する事をお伝えし謝罪。 ・苦情元の方が感情的であった点から港警察に相談し保護者への対応などを含めアドバイスを頂いた。 ・指導後園長先生より直接苦情元へ連絡。二度と行わないよう周知徹底させることで合意。 |