

## 令和5年度 苦情解決公表

東保木間保育園

今年度の苦情解決は、下記の通りです。

1. 第三者苦情受付

- ・公表すべき苦情は、ありませんでした。

2. ご意見箱

- ・お迎えの時間がわかっているにもかかわらず、オムツ替えをしていないまま引き渡しされたことが数回あった。

解決・改善 16時以降のオムツ替えは、時間外記録簿にチェックを入れるようにすることで、漏れの無いように管理していくように周知した。

3. 外部からのご意見

- ・公表すべき苦情は、ありませんでした。

4. その他

職員の対応 2件

- ・園児のお迎えに登録している叔母が来た際、その時対応した職員が初対面だったため疑いを持った目で見えてしまい、不快な思いをさせた。

解決・改善 普段と違うお迎え者の場合は、お名前を伺うなどの臨機応変な対応をするように周知した。

- ・発熱のためお迎えをお願いし来てもらった保護者を待たせてしまった。  
(オムツ替えをしていたためであったが、そのことを伝えず待たせてしまった。)

保護者の気持ちに寄り添うことが出来ていなかった。

解決・改善 お子さんの状況をいち早く伝え、速やかな引き渡しをするように周知をした。