

令和5年度 苦情解決公表

江東湾岸サテライトスマート NURSERY SCHOOL

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

2. ご意見箱 4件

①登園時に送迎ステーションで先生に受け渡しをするタイミングが他児と重なるケースがあると思うが、「お願いします」と声を掛けたものの気付いてもらえず、その後バスに乗れたのか心配になった。

解決・改善

ステーションの役割や職員の立ち位置、人手が手薄になる時間帯を見直し、分園職員との連携も取るようにした。また、飛び出し事故にも繋がらないよう掲示及び翌月の園だよりにも事の次第を載せ注意を継続した。

②降園時にお子さんを椅子に座らせ靴を履かせていたところ、送迎ステーション利用の以上児女児がトイレから走って出てきた時お子さんに衝突し尻もちをついた。職員は見ていたが声を掛けず、指導に関して不安になった。

解決・改善

当日の昼礼で職員との話し合いを行い、送迎ステーションのルールにフォーカスされていることが発覚したため、職員には事故の予測と怪我に対する危機管理を徹底して指導した。

③特定の職員について、保護者絵の挨拶や受け入れの態度、お子さんへの態度などから信頼して預けることができない。

解決・改善

当該職員へすぐに指導を行った。また、全職員へ周知し、挨拶は言葉だけでなく目線含め体全体で伝えると指導した。

④分園保育室へ入る扉が開いたまま、また施錠されていないことも多く、保護者へ周知してほしい。

解決・改善

4か所にポイントカードを掲示し、保護者への声掛けを行った結果、登降園時は都度施錠する姿が見られている。

3. 外部からのご意見 1件

・近隣からのご意見

マンションの入り口に登園の保護者と思われる方が2日間車を停めて送迎をされており、マンションに入れず迷惑していると電話が入る。

解決・改善

掲示にて保護者に周知した。その後駐車する車は見られていないが、定期的に確認をする。