

令和6年度 苦情解決公表

ロータスキッズスクエア

今年度の苦情解決は、下記の通りです。

1. 第三者苦情受付

公表する内容はありません。

2. ご意見箱

公表する内容はありません。

3. 保護者アンケート

- ① 登園しぶりが見られるようになり、特定の保育者を怖がっている。指導に対して指導に対していきすぎていないか確認、是正をしてほしい。との苦情が入る。

解決/改善 すぐに職員への聞き取りを行い、指導について再度注意をし、園全体でNGワードの読み合わせ、行動の確認を行った。

お迎えの際保護者の方に、再度状況の説明、是正策の話、謝罪を行いご理解いただいた。

- ② 園内で体操後に頬や腕に赤みが見られたお子さんがいたため職員同士で「リンゴ病かもしれないね」と話していたことが本人に聞こえていたため、自宅で泣きながら保護者に伝えた。子どもの言うことをすべて信じていないが状況を教えてほしいとご指摘いただく。

解決/改善 担任から状況を聞き、お母様に電話にて状況の説明と謝罪を行う。保護者の方にご理解いただいた。

- ③ 特定のお子さんから嫌なことを言われたり、首を絞められたりした。と自宅でお子さんが話す。保護者の方から状況や対策について教えてほしいと苦情が入る。

また、お子さん同士が小学校も同じのため心配になり保護者の方が市役所へ相談をし、園に連絡が入った。

解決/改善 すぐに担任、お子さんに状況の聞き取り、カメラで確認を行い、相手の保護者の方にも園で起きたことの状況を伝える。

保護者の方にも状況やお子さんたちから聞いたことを改めて伝え謝罪をする。

その後相手のお子さんの傍に必ず保育者が付き、本児と関わった時には会話内容含め連絡帳や個別連絡等で詳しく伝えている。

4. 外部からのご意見

公表する内容はありません。