

令和4年度 苦情解決公表

たかさご SCHOOL 取手

今年度の苦情解決は、下記の通りです。

1、第三者苦情受付

送迎バスに関するご意見

解決/改善 年度毎必要な送迎バス申請書の提出の有無の確認が不明で、当日のバス送迎が出来ないと誤解を招く伝え方をしてしまい、保護者様に不安を感じさせてしまった。

2、ご意見箱

職員の園児対応

解決/改善 園児に対して感情的な言い方をしている職員がいるとのご意見が入り、即時職員周知し、言動に対して同様の事が無いよう園に研修を行い、園長主任が巡回指導を行った。

3、外部からのご意見

職員手数に関するご意見

解決/改善 園児の人数に対して職員数が少なく感じる時があるとの電話があったと、取手市役所から連絡がはいった。

市役所と確認し園児数に対して職員配置に問題は無かったが、送迎時、保護者様が職員対応に不安にならないように配慮していくよう園内で周知した。

4、その他 3件

①職員の保育内容 同意見2件

解決/改善 特定職員が保育中携帯を触っている姿が多く、保育に不安を感じるとのご意見があった。状況を確認すると、職員は保護者様に送る連絡帳アプリのコメント等を確認していたので、その内容を掲示して開示した。頻度や時間帯が適正で無かった可能性。送迎時に入力等が必要な場合は職員間で保育をフォローし合い別室にて入力するようにしている。

②職員の保育内容

解決・改善 運動会練習の際、職員の言葉使いが厳しいのでは…との意見があった。聞いた方の主観になるが、自分が発する言葉選びには細心の注意を払い、園児に対し、適切な指導となる言葉使いを意識するよう園内で研修を行い周知した。

以上となります。