

苦情対応 保護者への説明記録報告書

むさしこども園

発生・受付・対応日	平成26年 2月12日 (水)
対応者	主任
時間	10:00ごろ
場所	
相談者	園児 (利用者) の <input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> 祖父 <input type="checkbox"/> 祖母 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (匿名者)
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ・病気 <input type="checkbox"/> 保険衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 園行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設整備 <input type="checkbox"/> その他
<p><内容> H26. 2. 12 (水)</p> <p>第3者委員の方に、当園保護者 (匿名者) から連絡を頂く。 「園から早く迎えに来てほしいといわれる」という、連絡がある。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><対応></p> <p>2月19日(水)の職員会議の時に、苦情の電話連絡があったことを伝え、職員に話をする。 子どもが泣いたりする様子を見ると、「仕事が早く終わったら迎えに来てほしい」と思うが、 子どもの成長の様子を伝えながら、話をしていかなければ、相手には伝わらないことを 共通理解する。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p><その後の対応></p> <p>3月25日 (火) 第3者委員会にて報告・検討 ・苦情内容を園の掲示板にて掲示する。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>(検討課題)</p> <p>○子ども様子を伝えることは大切なことだが、職員の伝達の仕方、保護者への伝え方に気を付ける。 ○「土曜保育」「預かり・延長保育」においても、保護者に寄り添った、子どもの様子の伝え方を考える。</p>	