

令和4年度 児童・保護者等の苦情・要望等に関する対応結果報告

※ 苦情解決としては上がってこなかった日常的な子ども達・保護者等の苦情や要望等をまとめ、それに対する職員側の対応結果についての報告書

月日	処 理 経 過	結 果
5/1	母親A 小学生Bと小学生Cが自子（小学生D）のぬいぐるみを勝手に投げて遊ぶらしい。やめさせて欲しい。	帰省からの帰園時にn t心理士受付、謝罪。 当日中にB・Cの各担当職員が指導を行った。 D担当のn k保育士より、Aに電話にて指導を行った旨を報告、改めて謝罪した。納得していただく。
7/15	母親E 自子（幼児F）のコロナ感染の連絡を貰ったがその後に細やかな連絡が無いことが不満。	7/9にFが新型コロナウイルス感染症陽性が判明（幼稚園で流行っていた）。F担当であり家庭支援員である佐野保育士がEに報告。 同日、s保育士が発熱。Eに、以後はs保育士が出勤出来ないため細やかな連絡が出来ないこと、看護師が専門的な看護をしているので心配はならないこと、Fの容体が悪化するようなことがあれば施設より連絡する旨報告し了承していただく。なお、Eは携帯電話が使用できない状態にあり佐野保育士とLINEでのみ(Wi-Fi環境のみで使える様子)繋がっており、施設からは原則連絡できない。上記の報告は佐野保育士が行った。 7/15、Eより左記の苦情を園長が受け付けた。Fはすぐに快方に向かったこと、施設のルールとしてLINEでの繋がりは担当職員と家庭支援員のみ許可していること、それもあって7/9にs保育士より以後連絡が取れなくなることを報告したと解答する。Eは納得された。
8/30	地域の方J 四国山公園でべたべたとしている高校生カップルがいる。若松学園の児童	8/30 園長受付。高校生Kであることが判明。Kが四国山公園にて交際相手と思われる男子高校生とべたべたと過

	ではないのかと問合せ～苦情。	度に密着していること、それが地域の子どもたちに悪影響であると苦情を頂く。園長が謝罪。同日、Kと交際相手の男子高校生に男女交際の在り方について指導を行う。Kは理解を示し、改めることを約束してくれた。
10/8	母親E 自子（幼児F）の運動会の開催予定が遅れたことについて不満。	u主任が受付。10/1に幼稚園の運動会があったそうだが連絡をもらっていない。どうなっているのかという苦情をいただく。F担当の佐野保育士に確認したところ9月中に何度か電話を入れたが繋がらなかったと話す。園長が電話にて対応、ご理解はいただけたがEは興奮をして電話を切られた。後日、お電話をいただいた際にはこの日の怒りが嘘のように平然とした様子。
12/1	母親L 自子（M姉妹）の授業参観の予定を伝えられたのが遅く、仕事で出席できなかった。予定は早く教えて欲しい。	n k 保育士（M姉妹の担当）受付。12/23にある授業参観の予定について、お伝えしたのが11月末であった。学校からの詳細を待ってお伝えしたが、それでは遅かったとのこと。謝罪し、学校行事については分かり次第こまめにお伝えすることを約束した。Lよりご理解をいただいた。