

令和5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
6/9	<p>保護者A 子の担当職員に対応が不満。</p>	<p>電話にてk園長受付。担当の ya 指導員の対応に不満がある。</p> <p>5/14、ya 指導員は長女の件について母親と電話にてやり取りをしていたが、案件について子ども相談センターにも確認が必要であるため、後程連絡する旨を伝えた。しかしながら本日現在 ya 指導員からの連絡が無く Aの方から問い合わせることとなった。対応が遅すぎるのではないかと、という苦情。</p> <p>k園長より ya 指導員の対応が遅くなった旨を謝罪、長女ら姉妹の今後について引き続き一緒に協力していただくことをお願いした。最終的にはお許しいただいた。</p> <p>k園長より、担当児童をもつ全職員に対して、保護者との連絡を速やかかつ密にすることを指導した。</p>
6/27	<p>地域住民B 中西郷の土地の草を刈って欲しい、という苦情。</p>	<p>岐阜市保健所より、中西郷の土地（当法人所有、地域小規模施設YUME近く）の草を刈って欲しいという苦情が土地近隣の住民よりあったとお伝えいただいた。苦情を寄せられた地域住民の方については不明（個人情報保護?）。岐阜市保健所にお礼と謝罪。</p> <p>同日より、草刈りを開始し、草刈り終了後は雑草の防除シートを敷いて予防した。草が伸びていないか定期的に見張りを続けている。</p>