

キッズタウンにしおおいでは、皆様から寄せられた苦情について、適切な対応により、その解決にあたります。

苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申し込者が拒否した場合を除き、ホームページに公表し、保育園の改善に努めます。

【令和6年度 キッズタウンにしおおい 苦情・ご意見について】

○子どもが泣いて登園を嫌がる。泣いて嫌がった日は、朝の対応が決まった職員だった。卒園児の保護者からも厳しいときいていた。子どもは身の回りのことをまだ上手く出来ないこともあるので、先生を嫌な気持ちにさせているのではないかとご意見をいただく。

→不安な思いをさせてしまったことを謝罪し、声のトーンや声掛けなどに問題がなかったか、関わり方を日々見直していく。また、子どもとも関係性を今以上に深め、職員の質の向上に努めていくことを伝える。

○朝、子どもを受け渡そうとした際に、職員3人が雑談をしていた。子どもを受け渡そうとするが声が届かず、二度目に声を掛けると「お預かりします」とだけ言われ、軽くあしらわれたと思ったというご意見をいただく。

→不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、仕事とプライベートは区別し、視診の大切さを伝えると共に、子どもの様子を丁寧に視診し、保護者からの話をしっかりと聞くことを徹底していくことを伝える。