

苦情解決報告書

令和 7年度(令和7 年 4 月 1 日～令和8 年 3 月 31 日)に、受付しましたご意見、ご要望、苦情につきまして、下記のとおりご報告致します。

【受付①】

苦情の申出日	令和 7 年 8 月 2 1 日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 ・ 課外活動降園後、自宅で頭痛。母が触るとたんこぶができていることに気づく。 ・ 降園時何も説明がなかったことで、母が確認の電話。			
【解決・改善】 ・ 課外教室の先生から直接状況を説明 ・ 母からは「安心して預けられるようにしてほしい」と要望 ・ 課外活動中は担任の目が届かないこともあり、課外活動中の出来事は責任を持って課外の先生からその日のうちに状況を伝えることで、再発防止に努める。			

【受付②】

苦情の申出日	令和 7 年 9 月 1 2 日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 ・ 発熱後、園で欠席登録を入力された。仕事に行けないので困る。			
【解決・改善】 ・ 発熱したのが10日。11日昼頃解熱。10日の看護師との電話で「熱が下がった翌日もお休み」と聞き翌日(11日だけ)お休みと受け取ってしまった。集団の場での生活のため、何のための欠席か今一度丁寧にお伝えした。			

【受付③】

苦情の申出日	令和 8 年 2 月 1 8 日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 ・ 怪我についての伝達忘れ、怪我があったときの職員の対応に不満。文面にて提出説明を希望。			
【解決・改善】 ・ 担任の保育教諭が伝え忘れてしまったことは事実。謝罪。 ・ 保護者の希望通り文面にて説明、今後はきちんと伝えてほしい、と保護者より依頼。同じことを繰り返さないよう再発防止に努める。			