

R4 年度 苦情内容取り扱い事例

日時	意見者	受理方法	意見内容	対応内容及び結果
R4.4.18	入所児童保護者	TEL	児童のありのままの様子を保護者に報告する職員に対して意見あり。	様子を伝えている意味合いについて説明すると、理解を示されつつも話を聞いて欲しい様子があり、保護者の思いを最後まで聞く。
R4.5.15	入所児童保護者	来園時直接	職員に怒られ、ゲームをできないようにする、本児だけが悪いと言われたと児童が保護者に訴えたことについて意見あり。	ゲームをできないようにするという話ではなく、やりたいことをする前にルールを守るようにと注意を受け、本児以外にもルール違反をしている児童に注意をしていることを伝える。保護者は納得され、本児にルールを守るようにと話をされる。
R4.6.1	入所児童	職員に直接	下校時に学校のクラスメイトから暴力を受け、転んだ際に膝を打ったと訴えがある。	怪我の状況を確認し、暴力や暴言で返さずに適切に大人に相談できたことを褒める。学校の連絡帳に記入して報告し、本児からも担任に報告するように伝える。翌日担任からは相手への指導を実施し、謝罪の場を設けたと報告がある。
R4.7.9	入所児童保護者	TEL	園内でコロナ陽性者が出たことを理由に濃厚接触者でない本児の保護者との外出が制限され、学校への登校はできてなぜ外出がダメなのかと意見がある。	別職員が連絡を入れた後、担当職員と話がしたいと再度 TEL がある。状況を説明しても納得をされず、本児の気持ちの聞き取りと園長への確認を行い、再度 TEL する。本児が抗原検査で陰性であれば感染症対策に十分留意してもらったので外出は可能と園長が判断したが、本児が検査を拒否したため、外出は控えていただきたいこと、

				<p>本児はコロナへの理解があり、今回外出ができない場合の代替案を出していることを伝え、納得される。今回は園内で陽性者が出た場合の対応であるが、緊急事態宣言等が出るとまた制限がかかることをご了承くださいと伝える。</p>
R4.7.28	小学校教諭	TEL	<p>メールの配信確認ができていないと意見がある。</p>	<p>夏季休暇中の連絡をメール配信しているが、未開封状態のことが多々ある。中止の連絡をしたプールや課外クラブに来ていた児童もいるため、きちんと確認して対応して欲しいとの事。TEL内容を職員に共有し、確認と周知徹底を職員に呼びかける。</p>