

平成 23 年 6 月の苦情②

苦情内容
申請日
2011/6/10
内容
<p>土曜日の保育時間について、事前に伝えていた時間より迎えの時間が遅くなることを連絡できず、予定時間より遅く迎えに行った時、「お迎えの時間が遅くなるのなら連絡だけでもほしい」と保育士に言われた。</p> <p>仕事で連絡できなかったのに、その時の保育士の対応について不信感を持った。という苦情が匿名で市役所の方に報告される。</p>
要望
<p>保育士の対応について考えてほしい。</p>
第三者委員会への報告の要否
否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち合いの要否
否
解決・改善
解決日
2011/6/14
経過、結果
<p>直接、園に相談していただけると、其々の家庭の状況が解るので適切な対応ができると思うが、匿名である為、どのくらいの時間の遅れがあったのかなどの十分な状況が把握できれない。</p> <p>園としては、小さい子供を預かるので、送迎の大幅な時間の遅れとか送迎者が変わる場合など、連絡いただきたいというのが基本であると考え。保護者対応について、その伝え方が、言葉足らずであるとか、十分な説明ができず不愉快な気持ちをさせてしまう事が無いよう、保護者との対応の仕方について、これからも研修していきたいと思う。</p>