

令和6年度 苦情一覧

日付	苦情の内容	苦情を寄せた人	処理内容
6月29日	3歳児・1歳児のきょうだい児の保護者に、園長が他園児とのトラブルについて説明したが、翌日、当該園児の登園時に保護者が「うちの子をバカって言いたいのか！」と早出担当をしていた保育者を大声で叱責した。	3歳児・1歳児 保護者	園長が電話で、「バカ」などということは言っていなかったしそういう意図はなかったと説明し、うまく伝えられなかったことを謝罪。それをもって苦情対応とした。
2月9日	積雪で道路が通行止めになりそうだったので、早めのお迎えを保護者へ連絡アプリを使って一斉配信した。一斉配信が既読になっていたがお迎えがなかなか来なかった3歳児・1歳児のきょうだい児の保護者に確認の電話をしたところ、態度や口の聞き方が悪いと電話口で大きな声で叱責された。その後、お迎え時には、1人残って当該きょうだい児の延長保育を担当していた保育者へ同様の対応の悪さを大きな声で苦情があった。	3歳児・1歳児 保護者	苦情を寄せられた保育者が精神的に対面での対応ができない状況になったので、副園長が苦情対応の窓口となった。 連絡がうまくいかず不愉快な思いをさせてことを当該保護者へ書面で謝罪。苦情内容については真摯に受け止め今後の災害時にはしっかり連絡が保護者にいくよう対応する。 ただ、保育者への大声での叱責等の行為は園としては「カスタマーハラスメント」にあたると考え弁護士に相談の上、今後一切の大声を出すなどの行為をやめるよう申し入れた。