

苦情・要望解決結果

しんあい保育園

平成28年3月②

受付日	申出人・方法	苦情・要望	概要	対応
3/9	みかん組 保護者 第三者委員 へ電話	苦情	<p>退院してから間もないので、お別れ遠足の参加は登園した様子を見てから決めることになっていた、土曜保育の利用についてもその時に報告を受けられると思っていたが、話合いの約束をした園長が、約束した時間にいなかった。また、対応した職員から「遠足は休みと聞いている。」と言われた。</p> <p>約束を守らないことは社会人として、あってはならないことだと思う。また、職員間で情報がしっかりと共有されていない。結果的に、子どもは遠足に行けなかった。</p>	<p>話合いの約束をしていたのに、何の連絡もしないまま出掛けてしまい、話合いをしなかったことを深くお詫びします。</p> <p>話し合ってから遠足の参加について検討することになっていたにもかかわらず、保護者に相談なく本人の状態を見て、遠足の参加の中止を判断してしまったことや土曜保育の予約が済んでいたため、返事もしていたと思いこんでしまったことを反省しております。</p> <p>職員に情報の伝達がしっかりとしていないことで、遠足の参加ができなかったことや土曜保育の利用について心配をお掛けしたことを大変申し訳なく思います。</p> <p>今回の苦情を肝に銘じて、話合い等の予定は事務所内の予定表に記載することを徹底します。また、情報は的確に伝達し共有していきます。</p> <p>第三者委員の方からも、不在となる時は代理の職員に依頼することや情報をしっかりと共有するようにお話がありました。</p>