令和４年度　苦情受付記録・報告書

苦情受付日	令和４年７月４日（月）
申　出　人	
受付担当者	保育教諭
解決責任者	園長　中村多恵子
苦情内容	①子どもが乗車しているバスに落ち着きのない子が乗っていること。目の中に指が入ったトラブルもあったため気になるとのこと。 ②マスクの着用はいつまでか？他の園では持ち物からもなくなっている。バスの中でつけて帰ってくるが、マスクがびしょ濡れ、顔が真っ赤で気になる。 ③お弁当の管理方法について、ロッカーにしまうのはどうか？
苦情原因	①気になる園児は昨年歩きコースで一緒であり、今よりも気分のムラがあり、先生と母で車まで連れて行ったりと気になる姿を目撃されていた。又、トラブルはこまめに伝えていたが、その先入観から不安を募らせてしまった。 ②テレビなどでマスクをはずすことが報道されているため。 ③温暖化により気温が高くなっているため、お弁当が腐ることを心配したと思われる。
苦情対応	すべて面談の際に出た声だったため、１つ１つ納得してもらえるように話をした。
苦情解決方法	①全職員で気を付けていくことを伝え､相手の子についても面談の際に伝えてもらった。後日、上の子の担任からも電話で伝えてもらう。 ②先日の職員会議で上がったことだったため､外でははずすが､室内はエアコンで涼しいため着用する｡命を守るために協力してほしいことを伝えた。 ③お弁当をしまっている部屋はエアコンで涼しいことを伝えると共に､保冷剤を入れてもらえるようお願いする｡この意見については､園長にも伝えておくことを話した。
第三者委員への報告の可否	否