

苦 情 解 決

すえひろこども園

受付日	令和5年5月
申出内容	一年間の行事の中で、全てのこどもが目立てるように環境設定をしてほしい。
対応内容	たくさんある行事の中で、子どもにも得意・不得意があるので、その子に合った取り組みをしていく旨を伝え、また、特定の子に偏らないようには気をつけていくことを伝えた。
受付日	令和5年6月
申出内容	お迎えの時間が過ぎてしまうので電話をしているのに、早く来て下さいと言われた。 お迎えが別の人の方に、場所等わからないのに対応してくれなかった。
対応内容	園の開園時間が19時までとなるので、出来るだけ19時までには来て欲しいということであったが、電話での対応が冷たく感じられた為、謝罪する。今後19時を過ぎる場合の電話があった場合は何時頃になりますか？との対応に統一する旨もお伝えした。 お迎えが別の人の方の対応については謝罪し、今後は色々な職員が気付いて対応できるように園内で共有することを伝えた。

苦 情 解 決

受付日	令和5年11月
申出内容	いつも迎えに来る時間が違うので、困っている。何時何分にくるか教えてほしい。
対応内容	朝のお迎えは大体9:00～9:20の間であるが、交通事情や渋滞、他の利用者宅で時間が押してしまう事がある旨説明し、幅を持って9:00以降でお迎えに行かせて頂きたいと伝える。 事情を説明し理解していただけた。
受付日	令和5年12月
申出内容	帰宅後カバンの中に違う人のタオルが入っていた。
対応内容	確認し、デイサービスの貸し出し用のタオルと判明。 入浴の際に誤って入ってしまった事を謝罪し、今後このような事がないようにする旨を伝えた。