

○令和7年度に頂いた主なご意見とその対応結果について

苦情の概要	対応結果の概要
乳児でまだ小さいので17時30分までのお迎えを依頼されたが、そのような決まりになったのか。	・年齢による保育時間の決まりはないことを伝え、不快な思いをさせたことを謝罪 ・保育時間は保護者の仕事や生活に深く関わることを意識し、誤解を与えないよう丁寧な説明と対応を心掛ける。
プールあそびを×で記入したが、誤って入っていたことに対して説明がない。	・担当の確認漏れでプールに入れてしまったことを謝罪 ・再発防止策として、全クラス同様の手順で、○×が視認できるボードにより複数で確認することを徹底する。
怪我をするのは止むを得ないが、傷の状態を見て保護者にすぐに連絡をして欲しかった。	・傷の状況により、早急な保護者への連絡や受診の判断に至らなかったことを謝罪 ・保護者への連絡や対応について、散歩・事故対応マニュアルを改訂し、再発防止に向けて職員全体に周知し、取り組んでいく。