わんぱく SMILE 松島園　令和４年度　苦情等の状況

１．苦情受付状況

１）苦情申出人　：　保護者

２）苦情内容

■ 職員の態度や言葉遣いについて
■ 網戸や扉の閉め忘れなど安全面について
■ 園児への注意の仕方について
■ 保護者への伝え方について

３）対応・改善の取り組み

・苦情の内容を職員会議で全職員に周知し、全職員と個別面談をした。
・安全対策について、職員会議で話し合いマニュアルの見直し行った。
・職員の接遇や保護者対応、園児への注意について、苦情内容を個別面談において事実確認をして、経緯や理由の聞き取りを行った。この調査結果をもとに全体研修を実施し、年齢に応じたチェックリストを作成した。
・苦情申出人に今後の改善策を伝えた。
・職員間の認識の相違が無いように今後も園児との関わり方のチェックリストを毎月クラス単位で実施する。

２．第三者委員会への報告・助言・立ち合い希望　：なし