

苦情処理解決公開

社会福祉法人 白百合会 ハレルヤ保育園 苦情処理解決公表ページ

ハレルヤ保育園では利用者の皆さまからの苦情・ご相談に適切に対応する体制を整え、その解決にあたります。

苦情・相談およびその解決については個人情報に関するものや申立人が拒否した場合を除き当ホームページの公表し、保育園の改善に努めて参ります。

■今年度の苦情公表

2023年4月1日～

苦情内容

申立日

内容 8/25 よごれもの袋に他児の下着が入っていた。
8/28 園児の帰宅後に、脱水症状があった。保育園の水分補給に問題があるのではないか？

要望 8/25 間違えないように注意して頂きたい。
8/28 保育園での水分補給の方法を教えて欲しい。

第三者委員会への報告の要否

要 ・ 否

苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言立ち会いの要否

■解決・改善

8/25 園児荷物のダブルチェックを行う。お子様の持ち物に名前の記入をお願いする(園だより、張り紙)

8/28 今までは、年齢により水筒で時間ごとに水分補給を促していたが水分補給量の把握が難しいところもあった。時間ごとコップにて(低年齢児)、規定量の麦茶による水分補給に切り替える事を保護者に説明した。

解決日

8月25日 ・ 8月28日

経過・結果

8月25日 保護者に電話にて謝罪し、今後の方針を説明した。

8月28日 保護者に電話及び、園児お迎え時に謝罪し、今後の方針を説明した。

ハレルヤ保育園