

苦情についての報告書

蒲原学園幼稚園
園長 田邊朝子
平成 30 年 10 月 23 日

苦情内容について

平成 30 年 10 月某日に静岡市幼保支援課を通じて、苦情の申出をいただきました。

苦情の内容につきましては、

- ・ 1 号認定、2 号認定の説明が不十分であり、混同してしまった。
- ・ 認定変更の手続きが怠慢で、1 ヶ月切替時期が遅れた。
- ・ その際の実況と謝罪が不十分であった。
- ・ 園での対応の際に不快な発言があった。

園の対応について

申出の内容について、事実確認を行いました。

説明不十分な点、手続きの遅れについても事実が認められましたので、申出者様に説明と謝罪をさせていただきました。

不快な発言につきましては、謝罪させて頂いた後、悪気のないものであった事を説明させていただきました。

今後の対策について

各種手続きに関しては、迅速に処理できるよう、事務スタッフの補完をいたしました。

また、知識の再確認を行い、わかりやすい説明ができるよう、研修を行いました。

職員一同発言には充分気を使い、相手の気持ちに寄り添うよう、再度周知を行いました。

対応の結果

苦情内容に関しての経緯説明、謝罪、今後の対策を説明させていただき、寛容にお許しをいただく事ができましたが、再発無きよう、本件を糧によりよい対応ができるように努力する事をお約束させていただきました。