

令和2年度 苦情・要望等の受付と解決の状況

年	月	申し出た方	内 容	経過及び結果
2	4	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・お便りに載っていた子どもの名前が間違っていた。謝罪して欲しい。お便りで訂正し、今後は間違えないで欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お便りで訂正し、謝罪した。
2	4	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染予防のため送迎時の入室制限等を行っている中、担任が子どもを抱っこしながら卒園児と話をしていて。危機管理の意識を持ち、今後このようなことのないようにして欲しい。 ・園での子どもの様子を伝えて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ下における外部対応及び危機管理意識を持った行動について、職員間で再確認した。 ・日々の園での様子を連絡ノートのみではなく口頭で伝えるようにした。どの家庭にも口頭で伝える意識を持つよう、職員全体で確認した。
2	9	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・車の止め方（駐車禁止区域）のことで職員から注意を受けた。職員からではなく、園の方針として園長から伝えて欲しかった。駐車禁止にしている理由を教えて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車禁止区域について、緊急車両のためであることを保護者へ説明。職員間でも認識不足があった。安全のため看板を設置し、周知した。
2	11	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の職員がみんなマスクをしていない。職員にマスクの徹底をして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園へ確認したところ、みんなマスクをしているとのことであったが、改めて、全職員のマスク着用を徹底するよう指導した。
2	11	園児の祖父母	<ul style="list-style-type: none"> ・担任の伝え方が曖昧でよくわからない。相手が理解できるような話し方をして欲しい。 ・帰り際、引き止めてまで大事ではない話や私事をなれなれしくしないで欲しい。 ・保育園で怪我をしている子どもが多いようなので、気を付けて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で共有し、話し方、送迎時の話しかけるタイミング、相手に合ったコミュニケーションの取り方について話し合った。担任も、保護者や家族との接し方について気を付けていく。 ・全職員で怪我のないよう気を付けて保育していくことを確認した。

3	3	保護者	<ul style="list-style-type: none"> ・園での様子（体調）について連絡が欲しいと申出し、その後何度も電話でお願いしたが、園からの連絡（返答）がなかった。理由を説明して欲しい。保護者の気持ちに寄り添い、要望にはきちんと対応して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者へ理由を説明し、謝罪。今後、保護者からの伝言等は、昼会等で申し送り、職員間で共有することにした。伝言を正しく伝え、理解したか確認も行う。心配する保護者の気持ちに親身になって対応することを全職員で確認した。
---	---	-----	---	--