

令和元年度 苦情内容と解決対応

苦情申し出月日	苦情内容	苦情に対する解決策
令和元年7月2日 (火)	<p>保育園南側の道路、通行する際、園保護者の車が駐車場スペース空き待ちのため、渋滞していた。クラクションを鳴らし車を動かすように伝えたが動こうとしなかった。マナーが悪すぎる。 (一般の方からの苦情)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・翌日から園長、他の保育士が夕方混み合う6時まで道路に立ち、誘導と保護者への速やかな移動を促す。遅番保育士はお迎えに来る前に帰りの支度をさせ、保護者への引き渡しがスムーズにいくように準備しておく。 ・保護者にご協力お願いの手紙の配布。(7/8) ・説明会等での保護者へのご協力のお願い。 ・シルバー人材門立ち警備配置。(増員した)
令和元年7月25日 (木)	<p>今回で顔をひっかかれたのは2回目。なぜ2回も顔をひっかかれるのか？うちの子に原因があるのか？イス取りゲームは2歳児において必要な遊びなのか？目の下で傷が残らないか心配。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に謝罪。・整形外科通院。 ・美容整形の病院を紹介。 ・紫外線を当てないようにするためテープ、日焼け止めに対応。 ・イスに座らせ子ども同士の間隔を十分取り、落ち着いた状況をつくる。ここから絵本を読んだり、トイレなどに連れて行くようにする。 ・それぞれの子どもの特徴を保育士間で確認し合う。
令和2年3月4日 (火)	<p>夕方6時ころ、お迎えに行くといつもテレビを見ている。他の保育園は見えない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・延長保育用の玩具を確認。 ・人数が減るまで絵本や紙芝居を導入する。人数が減ったところで玩具で遊ぶ。