

令和2年度 苦情受付

発生 受付	申出者	苦情の内容	苦情への対応
5/13 4/14	2歳児保護者	オムツが替えられておらず、オムツの持ち帰り枚数が少ない。トイレに誘ってもらえているのか。わが子に限らず子どもが楽しめているか気にかけて保育してほしい。	忙しさに紛れて対応を怠らないよう気を付けていく旨伝える。園児の臀部のただれにも気を配る。対応が至らなかったことを謝罪し、巡回相談では本児の育ちの援助をしていく。
5/13 5/15	5歳児保護者 (父)	ドライブスルーで反対車線に停めて子どもを引き渡したい。 周りには迷惑をかけていないのになぜ左側通行で利用しなければならないのか。 また、慣らし保育の話がなく初めから16時までの保育で子どもの負担になった。	交通量の多い中、園児を連れて道を渡るのは危険なので、左側から受け入れをしている旨伝える。この後、園児の座る位置を後部座席左側に変更し、スムーズに降りられるよう協力していただいた。 慣らし保育については、保護者にお伝えしていたが、降園時間は母親の意向で決めておられていたことで、強要したのではないとお返事した。
5/28 5/29	4歳児保護者	保育参観日に当て逃げをされ、目撃情報を集めるため手紙を配ってほしいと要望される。貼り出しすることを提案したが、手紙の配布を希望。 28日(火)までにも目撃情報がないことから、手紙の配布を希望。	事故当日は、職員が警察に通報、保護者からも通報した。 園内で協議した結果、メール配信の方が周知されるであろうという事で翌日にメール配信でお知らせすると返事し、メール配信を行った。 5/29(水)手紙を前保護者に配布し、目撃情報の提供を促した。保護者お迎えの際にその旨報告した。
6/17 6/21	5歳児保護者	園の正面玄関に到着後、迎えに来たことに気づかれないので、車内より電話をするたびに料金がかかる。 トランシーバーを貸してほしい。 玄関先に出てくれていなかったときにかかった電話代を支払ってほしい。	トランシーバーを貸し出すことにし、料金も園長から支払うと伝えた。

<p>8/9 8/9</p>	<p>1歳児保護者</p>	<p>はいチーズに載せている写真で、自分の子どものものではないが、オムツ姿のものがあつたため、女の子なのでオムツ1枚の写真は載せないでほしい。写真掲載についてのガイドラインはあるかどうか。</p>	<p>ガイドラインは、市に確認し、公立園にも取り決めはない旨を伝える。オムツ姿のものは載せないようにし、今回の件で上半身裸の写真は載せないように話し合っている旨を保護者に伝えた。</p>
<p>12/27 12/27</p>	<p>1・5歳児保護者</p>	<p>交通事情で閉園時間にお迎えが間に合わなかつた。交通事情が理由なので延滞料金を支払うことについて納得がいかない。 迎えの際、保育士からの挨拶がないまま、子どもを引き渡されることが多い。お迎えの連絡は誰が行くかを園側からは主張されるのに、そのような引き渡し対応でよいのか。</p>	<p>交通事情を理由に延滞料金を免除したことがないため延滞料金を頂く旨を伝えた。 お迎えの件について謝罪した。園の課題として園内で話し合い、必ず対面で保護者対応をしていくと伝えた。また、保護者の方にも一歩園の中まで入っていただけるようクラスだよりで伝えた。</p>