

苦情相談記録

令和4年度 大在愛育保育園

No	月度	内容	対応結果
1	上期	騒音について	隣のビルに住んでいる方の苦情内容を理解し、要望のとおり東側園庭で遊ばず、西側園庭で遊ぶようにした。
2	上期	職員の対応について	保護者から連絡帳システムで、送迎時の職員の対応が悪かったと送ってきたため、すぐに連絡帳システムでお詫びの分を送った。また、園児のお迎えに来た時も再度、謝罪をした。保護者への対応は笑顔で行い、言葉に十分注意することを職員会議で話し合った。
3	上期	給食について	ご飯と主菜を混ぜて食べさせることについて苦情があった。苦情内容をクラス担任全員に周知し、改善策を話し合った。なぜ混ぜ合わせたか理由を保護者によく説明し、保護者の希望を聞き取り、子どもにとって何が一番いいのかを考えて食べさせるようにした。
4	下期	職員配置について	5歳児のクラスに発達障害の子どもが多いため、現在、園児22名に担任3名のところを4名にしてほしいという苦情があった。国が定めている職員配置基準は園児30人に対し保育士1名であり、すでに2名増やしているため、今のところ3名を4名にすることはできないと答えた。3名でどうにか工夫しながらクラス運営していくことを伝え、大変な時に誰か補助に入ると伝えた。

苦情相談記録

令和3年度 大在愛育保育園

No	月度	内容	対応結果
1	上期	送迎時の門扉施錠確認について	園だよりで保護者全員にお知らせをした。鍵の所に「閉じて下さい」と貼り紙をし、注意喚起した。
2	下期	送迎時の保護者の車の中での喫煙について	その保護者に直接、車の中でも送迎時は喫煙をひかえてほしいとお願いした。
3	下期	保育士の言葉かけに保護者が不満を持っていることについて	園長が対応し、保護者の話をじっくりと聞き、保護者の心情を受け止めた。今後このような事がないように保育士に直接注意をし、職員会議で対策、改善策を話し合い保護者に伝えた。