

令和元年度(平成 31 年度) 苦情解決の状況

【 4 月 】 苦情受付 1 件

保育園部の保護者より、担任からの申し送りは丁寧だが、おたより帳の記入が少ないのが気になる、との電話連絡を受けた。

経過報告・改善内容

電話での対応は主幹保育教諭が受け、クラス担任と話し合いを持った上で、クラスでミーティングを行った。入園してすぐの慣らし保育期間は、お迎えが早いとお子さまの様子等を主に口頭でお知らせしているが、その点については、保護者への説明不足であった。その旨を保護者へ説明しご理解いただけた。今後は丁寧に、分かりやすい説明を工夫する。

【 5 月 】 苦情受付 1 件

市より、一般の方から公園での園児のマナーの悪さや、先生の態度の悪さについて指摘があったとの電話連絡を受けた。

経過報告・改善内容

園長宛に市より電話があり、一般の方からの苦情報告と指導を受ける。すぐに主幹保育教諭へ説明し、公園で遊んでいたクラスの担任と話し合いを設けた。公園での教諭の立つ位置や安全確認の意識についてどのように考えるか、今後どのように対応するか具体的に話しをし、その後、園内研修として他の教諭と話し合いを持った。各クラスでも教諭の立つ位置や役割分担、安全確認等について考えるよう促し、その結果を主幹保育教諭とも共有している。

【 6 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 7 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 8 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 9 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

【 10 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。