

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>令和2年4月【近隣の方より】 朝自宅の車庫に車を入れようとした際、園の駐車場に入庫待ちの車が渋滞し、車庫入れができなかった。</p>	<p>4月1日で新年度が始まり、いつも以上に受け入れに時間がかかったため渋滞した旨を伝え、謝罪。落ち着くまで、駐車場に職員が立つようにする。</p>
<p>令和2年6月【保護者より】 担任が保護者に連絡を入れた際、担任が慌てており状況把握が難しかった。</p>	<p>担任もケガをさせてしまったことに動揺していた。連絡する前に心を落ち着かせて、連絡するようにする。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>令和2年8月【保護者より】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・靴、靴下がぬれていた。3歳児に水をかけられ自分で洗ったと言っていた。担任以外の保育士に伝えられたが担任から伝えてもらいたい。 ・登校園の際、雨の日、園庭を歩いたら靴が泥だらけになる。 ・門の反対側の鍵は、背の低い人には負担。鍵の位置を変えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担任はシフトがあり、延長まで残ることは難しい。できるだけ、延長対応の保育士が分かりやすく伝えられるように改善していくことを伝える。 ・園庭通路に除草シートを敷いて様子を見る。 ・業者に改善できるか検討してもらい、鍵の位置を少し高くする。

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>令和2年5月【保護者より】 迎えに来た母親に、園児が「謝れ」と言ってきた。 保育士は注意をしない。不信感しかない。</p>	<p>状況を把握し、保護者に説明し謝罪。 当該園児には、言葉の使い方（自分が言われて嫌なことは言わないなど）について一緒に考えていくようにした。</p>
<p>令和2年6月【保護者より】 電話がつながらないことが多い。どうにかしてほしい。</p>	<p>ホールにある電話が、2歳児保育室の扉を閉めていたら聞こえないので、開放して保育していくよう職員間で共有した。保護者に謝罪し、説明。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。

苦情・要望等の内容	園の対応
<p>令和2年7月【保護者より】 噛みつきや引っ掻きが続いている。その原因や今後の対策について理解しておきたい。また、わが子が他児に手を出していないか気になる。</p>	<p>保護者と面談し謝罪と経緯を丁寧に伝える。言葉よりも先に手が出てしまう年齢であるため、関わり合う中でお互いの気持ちに気付くことができるように、保育士が代弁したり見守ったりしていく。</p>

個人が特定されるような案件は、詳細を記載しない場合があります。