

2020年度 苦情報告

2020年4月30日

5歳児保護者より18時30分迎えと園に伝え、18時20分に迎えに来たが園の先生が通してくれなかった。「予定よりも早く迎えに来てはダメですか」と問い合わせ

対応策

「お迎えの予定時間よりも10分早く来ても大丈夫です。」と話し、職員が通さなかったことに対して謝罪をした。

職員会議で「予定よりも早くお迎えに来て通して下さい」と話した。

2020年9月14日

個人面談のお知らせを手紙で配布したところ、園への要望として「連絡帳アプリになったのに、写真が送られてこないのが不満です」、「面談 WEEK が11月のところを7月と間違えて記載しているので、2重チェックをして欲しい」、「保護者会の振込手数料について」の記載があった。

対応策

- ・連絡帳の写真に関しては「保育中の写真撮影が事故・怪我に繋がるので、写真を載せる事はできません」と説明すると「わかりました」とのこと
- ・面談 WEEK の記載間違いに関しては「2重チェックをして確認していきます。申し訳ありませんでした」と謝罪→保護者宛の手紙は記載間違いのないように2重チェックをする
- ・保護者会に関する質問は、保護者会の役員に質問して頂く様にお伝えする

2021年1月22日

1歳児保護者より「まだ緑茶を飲んでいますか？」との質問。もともと風邪防止のために緑茶うがいをしていましたが、飲料として提供していることもあった。緑茶うがいはコロナ感染防止のため中止しており、そのことを伝えると「緑茶を飲むのであれば前もって連絡してほしかった」との事。

対応策

事前に連絡がなかったことに対して保護者に謝罪。風邪予防には良いが、緑茶にはカフェインが入っている為、水分補給を麦茶に戻した。