2020年度　苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	3件

苦情	近隣住民から「うるさい」と苦情の電話があった。クリスマス会に向け、楽器の練習をしていたが、窓が開いていた。
対応結果	換気の為、常に窓を開けていたが、使用する際は閉めて行うように職員間で周知した。

苦情	登園時、シルバー人材センターの方が挨拶する際、園児に近づきすぎとのご指摘を受ける。
対応結果	感染症対策として、どの方に対しても距離を取り挨拶するように、シルバー人材センターの方と共有した。

苦情	登園時、自宅からの傷を保護者の方としっかり確認出来ておらず、降園後聞いていない傷があると苦情の電話が入る。
対応結果	園で怪我した内容を報告書に記録し、登園時に書かれていない傷があれば必ず声掛け確認をする。また、保護者の方にも、自宅で怪我された場合は必ず報告してもらうようにお知らせし、報告のない傷があった場合、傷の状態によって電話連絡し、確認するようにしている。

要望	最近は不審者も多いので、防犯のための訓練などをしているのか少し気がかりと心配される声があった。
対応結果	年２回、今年に関しては３回行ったが、しっかり保護者の方に知られていないと感じた。行った日に行ったことを掲示するようにした。また、取り組んだ内容も知らせていけるようにする。

要望	保育参観の際、身長の関係で目ざし部分が届きにくいことがあった。出来れば、踏み台等がほしい。
対応結果	感染症が落ち着いていたら、通常通り子どもたちと触れ合った参観日としたいが、目ざしとなる場合は、ジグザクに場所を考えたり、踏み台を用意したりと検討していく。

要望	担任への伝達を他の職員にしたが、伝わっていないことが数回あった。しっかり伝達してほしい。
対応結果	伝達を聞いたら日課表に記録するようにし、しっかり行えるように職員間で周知した。