

## 2020年度 苦情・要望報告

|     |    |
|-----|----|
| 苦情： | 2件 |
| 要望： | 2件 |

|      |   |
|------|---|
| 苦情   | 近隣の住民から、バイクで登園している親子が交通ルールを違反しているとの、通報が入る。                    |
| 対応結果 | 園長が通報者に謝罪。当該保護者に話はしていたが、再度伝え「わかりました。」とご理解をいただく。その後バイクでの登園はない。 |

|      |  |
|------|--|
| 苦情   | 保育指導について、父親から疑問の苦情が寄せられる。                                    |
| 対応結果 | 職員間で事実確認をし、疑問を抱かせてしまったことに謝罪をした。加えて、担任の保育の意図・目的を保護者に説明して対応した。 |

|      |   |
|------|---|
| 要望   | 午睡時眠れないと訴える5歳児の母親から、午睡時間を一人ひとりに合わせたものにしてほしい。(7月)  |
| 対応結果 | 職員間で協議し、現状の保育では難しいこともあるので、5歳児全体の成長に合わせた保育についても説明し、11月下旬から午睡時間を短くすること、12月からは午睡はしなくなる旨を保護者にお伝えした。 |

|      |  |
|------|--|
| 要望   | コロナ禍においての保護者不参加行事について、発表会の動画をDVDなどのデータで欲しい、出来ないなら園庭で上演、又は保護者半分ずつ参加許可、もしくは、保護者のカメラを集め、定点で撮影してほしい。 |
| 対応結果 | 保育士間でDVDに落とし込む方法を試行し、pcを介してのDVDを作成して対応した。  |