

## 2021年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	1件

苦情	5月新入園児のご家庭より、登園時間の園玄関前の駐車スペースへの停め方について、他保護者の大型車が斜めにライン上に停めているので、他の車が駐車しづらい子どもも危険であるとのこと意見頂く。
対応結果	園長より該当の保護者様へ直接説明し、併せて日頃から駐車の方法に配慮が足りない家庭もあるので、6月園だよりに記載し、全家庭へ注意喚起を行う。

苦情	職員の園児への接し方について、コロナ禍なので距離感を考え近くなりすぎないように配慮してほしいとの苦情有。
対応結果	園長より、職員はマスクはしているが、騒音発生時等会話が聞き取りにくい時に顔を近づける場合もあった旨を説明し、職員会議等で注意喚起することでご理解頂く。

苦情	幼児が朝結んできた髪ゴムが見当たらず担任が色や形状を確認した際に、他にも今まで紛失していた物があったとの話がある。
対応結果	降園後園長が電話を入れ、状況を確認しお詫びする。他にも、施設不備の件や個人情報の取り扱いについて要望があり、職員会議等で職員に周知、注意喚起する旨を説明する。

要望	運動会、発表会の参加人数について、今年度は制限を設け事前に1家庭2名までの参加とお手紙を発行してお伝えしたが、園児の兄弟姉妹を制限人数に入れずに参加させて欲しいとの要望有。
対応結果	各ご家庭により人数が違い、密状態になり感染のリスクも増してしまう懸念がある旨園長より丁寧に説明し、ご理解ご協力いただく。