

2022年度 苦情・要望報告

苦情：	4件
要望：	2件

要望	保護者様より電話にて職員のお子様への話し方や接し方についてご指摘を受けた。
対応結果	全職員で周知し、言葉遣いや接し方についてお互いに気を付けていくよう指導した。

要望	近隣の方から電話にて、園周辺を走行する車の運転マナーについて。 一旦停止、スピード等が守られておらず危険とのご意見をいただいた。
対応結果	保護者様にはコドモン等で知らせ、安全に通行していただけるようお願いした。 また、職員も見回りをし、危険な場合は声かけができるようにしている。

苦情	保護者アンケートにいただいたご意見の中に一部職員の言動が不愉快であるとの意見があった。
対応結果	該当職員には、ご意見があったことを伝え、改善するよう指導した。

苦情	保護者様より、送迎時の職員の対応についてご指摘をいただいた。
対応結果	保護者様のお気持ちを考え、気持ちの良い対応ができるように職員に指導した。

苦情	職員が保護者様の個人情報（就労）についてお尋ねする際の言葉遣いについてご指摘をいただいた。
対応結果	保護者様への対応の仕方について、言葉遣いを正すことを指導した。 保護者様の個人情報に関しては、園長、事務等で対応することにした。

苦情	フリーダイヤルに保護者様から、職員の言葉遣いについてのご意見をいただいた。
対応結果	全職員に保護者様、お子様に丁寧に対応できるよう伝え、 該当職員には保護者対応について指導した。