

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	4件
要望：	1件

苦情	連絡ノート入れの間違いがあり、個人情報について尋ねられる。
対応結果	幼児クラスは、自分たちでお帰りの用意をする為、入れ間違いが起こってしまったが、改善策として、子どもたちが行った後、職員の確認も行き、間違いのないように努めることを伝えた。

苦情	朝早い時間帯のシルバーさんの声が大きすぎるとご指摘を受ける。
対応結果	声の大きさを意識して、挨拶してもらうようにシルバーさんに声かけをする。また、保護者の方にも朝早い時の声の大きさを意識してもらえるようにコドモン、貼り紙等でお知らせした。

苦情	夕食について、延長利用すると食べれると思っていた。
対応結果	重要事項説明書兼しおりに「希望者のみ」と記載していたが、しっかりお伝えが出来ていなかった。また、いつまでに申し込むのかも記載がなかった為、しおりに記載をするようにした。再度、全職員で統一したルールを理解し直した。

苦情	就労証明通りでないと社会的に問題あるのか。延長の度に何か言われる。
対応結果	延長利用者ではなかったが回数も多くなっていた為、本児のことを思って声かけしすぎていた。保護者の気持ちにもっと寄り添った上で、就労証明書を確認した上でのお預かりをしている旨、伝えられるように対応していく。

要望	写真注文で、いつ撮影したのか分からないので、日付を入れてほしい。
対応結果	欠席園児が多かった場合、個別な配慮を行う為日付を付けられない状況にあることを伝えた。行事の写真はフォルダーにまとめて販売しているので、年間行事予定表からご確認いただくよう伝えた。