

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	17件
要望：	6件

苦情	・職員数が足りてないのではないか。朝いた先生が夕方までいる。
対応結果	・対人数は足りていることを丁寧に説明をした。職員の採用は引き続き行っていく旨をお伝えした。
苦情	・警備をもっと若い方にしてほしい。
対応結果	・誘導員は子どもの安全の見守りの仕事内容になっていることをお伝えした。
要望	・民営化引継ぎの職員に主任になっても担任として残ってほしかった。
対応結果	・主任にはなるが、1年を通して関わっていくようにすることをお伝えした。
苦情	・アートになってから押しつけがましい。前はこのような感じではなかった ・曖昧になってはっきりしない。
対応結果	・保護者様の意向を聞きながら対応していくことをお伝えした。
苦情	・れんらくノートの先生からのコメントの書き方、内容がよくない。 (マイナスな内容が多い)
対応結果	・担任の思いを聞きながら、保護者様に伝えられるように努めていく旨をお伝えした。
苦情	・参観の内容（保護者の方と一緒にドッチボールをする）について。私は参加したくない。参加したくない人の気持ちに添えていないのではないか。
対応結果	・保護者様と一緒に遊ぶことを楽しみにしている子どもたちの気持ちを伝えたことと、強制ではないことをお伝えした。

苦情	・クラス懇談会の内容と時間配分について疑問を感じる。 (時間が足りず十分な話ができなかった。)
対応結果	・今後、しっかりとクラス懇談会前には内容と時間配分の打ち合わせをしたいことや、今回質問できなかったことについて、後日手紙に記入していただき、返信させていただくことを伝えた。
苦情	・れんらくノートの記入を急に止められた。
対応結果	・急に止めたことをお詫びし、しかし、少しづつ子どもたちが自分で発言し、ノートに頼らないでよくなるように働きかけていくことをお伝えした。
苦情	・クラス懇談会の全体場で、担任の心無い言葉に悲しい思いをした。
対応結果	・お詫びをし、担任に指導する旨をお約束した。
苦情	・公道に車を止めている人がいたが、誘導員が何も言わなかった。
対応結果	・誘導員は子どもの安全の見守りが主な仕事ですが、その場の状況に応じてお声掛けさせていただくよう話をした。
要望	・新しいプールについて、どのような素材で大きさなのか。また、どのように入水するのか心配なので見せてほしい。
対応結果	・カタログの写真を配信し、保護者様に説明文章を送った。設置後、見てもらえるようお声掛けをした。
苦情	・個人懇談の時間が15分では短い。
対応結果	・15分で終わらない時は、個別に対応させていただき、別日に設けさせていただくことをお伝えした。
苦情	・改修工事説明会のアナウンスが遅い
対応結果	・お詫びをし、録画をして配信できるようにすることをお伝えした。

苦情	・感染者の表示の仕方について、園全体の数ではなくクラスごとの発生状況が知りたい。
対応結果	・個人が特定されないように配慮しながら、お知らせを継続していくことをお伝えした。
苦情	・いろいろな変更についてアナウンスが遅すぎる。
対応結果	・変更が多いことへの謝罪と、話し合いを重ねできるだけ早くアナウンスできるようにすることをお伝えした。
苦情	・職員の声がかすれていることについて、声がかれている人を勤務させてもいいのですかとのご意見をいただいた。
対応結果	・検査結果、異常がないことをお伝えした。
苦情	・改修工事期間に警備員を何人配置するのか。何メートルおきに配置するのかを知りたい。立っているだけの人はいない。ちゃんと警備できるかを見てほしい。
対応結果	・改修工事については、子どもの動線と作業員の動線は交わらないようにしているので、安心していただけるよう話をした。
要望	・写真映りが写真が小さくてわからない。枚数が偏ってるのではないか。写真の撮り方が悪い。
対応結果	・写真映りは、工夫しますということや、枚数は数えて揃えるようにしていることをお伝えした。

苦情	・駐車場の車の止め方が悪い
対応結果	・保護者の方にアナウンスをし、駐車場での車の止め方について再度周知した。
苦情	・運動会の日程変更が遅い。
対応結果	・会場の代替え案が決まらず、日程の変更のお知らせが遅くなったことをお詫びした。
要望	・運動会の保護者席について、立ち入り禁止の部分も自由に動けるようにしてほしい。
対応結果	・いろいろなケースを考え、保護者席を考えたことをお伝えし、納得していただいた。
要望	・公立のやり方を変えないでほしい
対応結果	・行事の内容や意味、そこにかかる思いをお伝えした。
要望	・生活発表会での保護者席決めについて、全体が見える位置に座らせてほしい。
対応結果	・子どもの動きがあり、移動することもあるので納得していただけるように、くじ引きで席決めを行った。