

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	0件

苦情	休日保育を利用されている方より、利用予定日に「他のお子様の利用がないため早めにお迎えに来てください」と職員に言われた。仕事があって休日保育を利用して、迎えも18時で登録しているにも関わらず、急に言われるのは困る。
対応結果	以前に利用された保護者様より他のお子様が利用されなかった際に「誰もいないと可哀想だから事前に知りたかった」と言われたことがあり、お声掛けをさせてもらった。「休んで欲しい」と思われても仕方がない伝え方であったため職員への指導をしていく旨を伝えた。保護者様も理解して下さい、引き続き利用されるとのことであった。

苦情	保護者様よりフリーダイヤルに電話があった。 ①年間行事について、今までと大きく変わったが説明がないことが残念。 ②持ち物についてのお知らせが分かりづらい。
対応結果	ご意見をいただいた内容に関して、分からないことが多く戸惑っているとのことだった。 ①②に関しては、コロナの基準が緩和されたことで行事を取り入れていることを説明。 ただ説明は不十分であったことをお詫びした。

苦情	③職員の退職が分からず、突然顔を見なくなる。知らせて欲しい。 ④保護者アンケートで意見を書いても反映されていない。園で隠蔽しているのではないか。 ⑤子どもが怪我をして帰ってきてもお迎えの際に職員からは何も聞かされていない。2回あった。
対応結果	③に関しては、急な場合以外は基本的に退職者は前月末の園だよりで知らせていることをお伝えした。 ④保護者アンケートでいただいた意見は、運営委員会で報告をしてから保護者様に発信していく流れになっていることをお話した。 ⑤お子様が怪我をされた場合のお伝え忘れについては、謝罪。職員へ指導していくことをお伝えした。

選択してください！	
対応結果	

選択してください！	
対応結果	