

2023年度 苦情・要望報告

| | |
|-----|----|
| 苦情： | 3件 |
| 要望： | 1件 |

| | |
|------|---|
| 要望 | 5月) 4歳児ご家庭より、コドモンメールにて年間行事予定表配布後に、「紙ではなく、コドモン資料室を活用してデータで格納してほしい」との要望有。 |
| 対応結果 | 6月初日配布の園だよりで、「紙ベースでの配布を希望されているご家庭もある為、園だよりクラスだよりは紙とコドモン一斉配信、保健だより・食育だより・きらきら通信はコドモン一斉配信、懇談のお知らせ等は紙で配布としている旨記載。該当のご家庭へは口頭でも説明した。 |

| | |
|------|--|
| 苦情 | 9月2日(土)南発寒公園で運動会終了直後、近隣住民の方より「朝も帰りも送迎でエンジンをつけたまま路上に駐車している車が何台もいる。宅配便のトラックも通れない。見回りの職員をおくべきではないか」「責任者の名刺を」との苦情を受ける。 |
| 対応結果 | 園長が名前を伺いご自宅へ行き名刺を渡しお詫び。来年度より見回り職員を置き、家庭へも注意喚起する旨説明。9月4日発行の園だよりにて保護者へ注意喚起。運動会後の保護者アンケート欄にも記載。9月末運営委員会でも報告した。 |

| | |
|------|---|
| 苦情 | 2月) 1月31日配布の「おむつおしりふき定額利用導入」のお手紙配布後、1歳児、3歳児保護者より「もっと早く導入の案が出た時点で保護者への説明・確認が必要ではないか」「希望者のみではなく、全家庭一律はどうなのか」とのご意見を頂く。 |
| 対応結果 | 園長より口頭で導入意図やメリット等詳細説明し「肌に合わない等の場合は持参も可」との話をし、ご理解いただく。 |

| | |
|------|---|
| 苦情 | 2月1日配布の園だよりでの卒園式に関する記載について、卒園児ご家庭より本社フリーダイヤルへ「コロナ対応も緩和されたので、保護者2名だけでなく、近隣に預け先の無い弟妹も参列できるように本社から園へ提言してほしい」との匿名メールが入った。 |
| 対応結果 | 担当mgrがメールに記載の電話番号にかけ、園への指導と別お便り発行を説明し了承頂く。2月5日改めてお便りを園長作成、卒園家庭へ「会場設営の都合上参列人数は2名でお願いするが、在園の妹弟については別室でお預かりする」と記載。該当の2家庭へ口頭説明も行い、当日も妹2名お預かりした。 |