

2024年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

要望	1歳児の保護者の方から、園のベビーカー置き場のスペースを増やしてほしいとの要望
対応結果	カバー付きのベビーカースタンドを購入しスペースを増やすと共に、ベビーカー置き場の利用者の優先順位について丁寧に説明したことで、必要な方に使っていただく頻度が増えた。

苦情	5歳児保護者数名より、保育者3名の不適切な言葉かけについて
対応結果	園全体で言動チェックリストを用いて保育の見直しを行った。園長とアドバイザーが対象のクラスに入り、声掛けの見直しを行った。個人面談の際に保護者の方に今回の苦情の件に対し、園長より謝罪と今後の対策を説明したことで、保護者の方々にも納得していただいた。園の職員の声掛けに対する意識が変わった。

苦情	近隣住民より、公園に遊びに来ている保育園の保育士が遊んでいる園児に対しての対応が不適切だと苦情が入る
対応結果	該当職員は常務やマネージャーと面談し、前回以上に丁寧な声掛けをこころがける。また具体的な声掛けの仕方のアドバイスを受ける。保育士になるきっかけとなった理想の保育士像を思い出し、初心に帰ることが出来た。子どもに対する気持ちが以前よりも柔らかくなった。