

2025年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

苦情	朝、園周辺の路上駐車が多く、近隣の方より迷惑だと苦情の電話をいただく。
対応結果	保護者様のご協力をいただき、園周辺に路上駐車厳禁とし、園駐車場が満車の場合は空きが出るまで周回していただくよう改めて園から依頼をした。また、交通整備の職員にもルールの見直しを行い伝えた。現状、路上駐車はないが、送迎の混雑時間帯は保護者様にお待ちいただくこととなったりして負担をかけてしまっている。

苦情	夏のお盆休みの保育について、出欠席の予定をアンケートで配信したがご回答いただけなかったご家庭に口頭でお聞きする際、延長保育の利用がお声がけさせていただいたご家庭のみだったことを踏まえてお伝えしてしまったことで強制的に休むよう言われてしまったように受けたとご意見いただく。
対応結果	保護者様に職員のお伝えの仕方に不備があったことをお詫びをいれ、強制のお願いではないことを保護者様にご納得いただいた。職員にも受け止める方の思いに寄り添った言葉かけを行うように周知した。

要望	駐車場警備の職員から、個人的な事情にかかわる内容の声掛けをされたため、保護者様からそのような声掛けは控えるよう指導してほしいとお声がけいただく。
対応結果	すぐに本人に事実確認を行い、本人は悪気ない親しみを込めた会話とと思っていたが、個人的な話をする場ではないことを指導し、勤務も契約満了となった。保護者様にはすぐ指導したことをお伝えしご安心いただいた。代替えの職員に入職していただき、派遣元にも事前指導を行うように共有した。