

平成29年度苦情解決について

月	ご意見・苦情内容	解決方法
4月	1件の苦情がありました。	
	平成29年4月26日 保護者Aさんより	
	〈正面玄関前の車の止め方・横断の仕方について〉	
	連絡ノートより 「登降園時、正面玄関前のバスレーンには車を停めてはいけません。」ということになっているにもかかわらず、まだ、停めている方がいます。お迎えにきたおばあさんが、お孫さんと手を繋ぎ、横断歩道ではないところを渡ろうとしていて危ないと思いました。園からお便りやれんらくアプリで伝えてくれたが、母親止まりで、祖父母さんには届いていないのではないか。連絡が届いているか確認したほうがいいのではないかと思います。	8:00～9:00の登園時間には、なるべく職員が、正面玄関前に立ち、危険がないように声をかけるようにしました。また、わかりやすいように貼り紙をだすようにしました。
5月	苦情はありませんでした。	
6月	1件の苦情がありました。	
	平成29年6月17日 保護者Bさんより	
	〈正面玄関前の駐車場にて〉	
	参観会時、園長に直接 「駐車場が混雑しているにもかかわらず、駐車場付近で子どもを遊ばせている保護者がいる。危険であり、駐車できないので、親に言ってほしい。」と、話がありました。	参観、講演会后、保護者に左記のことを話し、危険なので、駐車場では子どもさんを遊ばせないようにお願いをしました。
7月	苦情はありませんでした。	
8月	苦情はありませんでした。	
9月	苦情はありませんでした。	
10月	苦情はありませんでした。	
11月	1件の苦情がありました。	
	平成29年11月20日 保護者Cさんより	
	〈職員の挨拶について〉	
	園長に直接、 「ほとんどの先生は、積極的に挨拶をしてくれますが、挨拶をしてくれない先生がいます。長く話をしている保護者もいるのに無視をされているようでいい感じがしません。」と、話がありました。	職員会議・月例会にて、保護者より話があったことを伝えました。職員側から先に挨拶をするように心がけ、保護者の方が話をしているにもかかわらず会釈をするように話をしました。
12月	苦情はありませんでした。	
1月	1件の苦情がありました。	
	平成30年1月18日 保護者Dさんより	
	〈濡れた服について〉	
	降園時に、 「服が朝と違うので、着替え袋をみたらお漏らしをした服が入っていました。子どもに聞くと自分で替えたと言っていました。先生からは何も聞いていませんでした。先生には、気付いてほしかったです。」と、話がありました。	職員会議・月例会にて、保護者より話があったことを伝えました。子どもには、気付いてあげられなかったことを謝りました。子どもによっては恥ずかしく思い、担任になかなか言えないもいるので、職員が気づいてあげられるようにしましょう。と、話をしました。
2月	苦情はありませんでした。	
3月	苦情はありませんでした。	

