

平成30年度苦情解決について

月	ご意見・苦情内容	解決方法
4月	3件の苦情がありました。	
	平成30年4月2日 保護者Aさんより	
	〈使用済み紙パンツと着替え服の置き場所について〉	
	降園時、直接 「使用済みの紙パンツと 洗ってある着替えの服を同じ棚にあるのは、衛生的にどうかと思います。もっと他の場所に置くか、一人ひとり棚が区切られていればまだよいと思います。最低でも使用済み紙パンツが入れているビニール袋の口を縛っておいてほしいです。」と、話がありました。	感染を考え、便のついたものや特に下痢便で汚れた紙パンツは、新聞紙にくるみビニール袋に入れておくことお伝えしました。今の時点では他に置くスペースがないこと・保護者の方がすぐ帰り支度ができることから、取りあえず、ビニール袋の口をしっかりしめておく事とし、職員会議にて全職員周知しました。他園はどうしているのか聞き、もっと良い案はないか検討中です。
	平成30年4月19日 保護者Bさんより	
	〈お迎え時間について〉	
職員から「申請されている時間よりお迎えの時間が遅いのですが もう少し早くお迎えに来れませんか?と、言われましたが、園の駐車場が混んでいてお迎え時間に間に合わないこともあります。」と、話がありました。	園児の増加と共に職員も増えているため、駐車場の仕方の見直しを行いました。職員の車を奥につめ、手前側半分を保護者の方の駐車スペースとなるようにしました。ご迷惑をおかけしてしていたことを連絡アプリ・おたよりで謝罪し、駐車スペースが広くなったことを伝えました。また、無理のないお迎えでよいことをお伝えしました。	
平成30年4月27日 保護者Cさんより		
〈園の駐車場にて〉		
「降園時、園の駐車場で、小学生の子が遊んでいて、危ないと思いましたので、お伝えします。」と、話がありました。	近所の子どもさんと思われましたので、「危険ですので、駐車場では 子どもさんを遊ばせないようにお願いします。」と話をさせていただきました。	
5月	苦情はありませんでした。	
6月	苦情はありませんでした。	
7月	苦情はありませんでした。	
8月	1件の苦情がありました。	
	平成30年8月15日 保護者Dさんより	
	〈とびひができたときの対応について〉	
顔にあせもができたということでしたが、顔に水疱が広がり、とびひになりかけているようでしたので、早めの受診をお勧めしました。数日後、ひどくなり身体にも疑水疱があることを確認したため、再度、受診を勧めると、園に行かせてもらえないと、感じてしまったようでした。	「園としては、とびひが顔にたくさんできた場合、全部は覆いきれないため、他の子にうつること可能性も考え、休んでもらうようにしています。身体は、覆うことができれば 登園できます。」と、お伝えしました。菊川市幼児教育課へ対応について確認しましたが、「その対応でよいと思います。」とのことでした。お便りなどで保護者の方に啓蒙していきたいと思っております。	
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	苦情はありませんでした。	
12月	苦情はありませんでした。	
1月	苦情はありませんでした。	
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。	