

令和6年度 苦情内容及び解決結果について

苦情の件数…3件

【駐車場利用について】

- ➡ルールがあるのに幼児クラスの保護者が守っていない。徹底しないのか？
(それぞれに理由がある方は直接、事務所で聞いている。ご理解いただきたいと伝える。)

【靴の履かせ方について】

- ➡園で靴を履く際に足を出したままで何もしようとしない、おうちではどうですか？と保育士に言われた。1歳児クラスなのにひとりで履かせる必要があるのか？
(保育士が保護者に対して、伝え方が悪かったことが要因と考えられる。「お子さんがやってみようとする姿が見られた時は、大人がやってしまわずに見守り、褒めてあげてくださいね。」と伝えたかったと思います。と謝罪した。)

【土曜保育利用時間について】

- ➡月初めに提出する「土曜保育利用表」にお迎え時間を15:30と記入している。当日の迎え時間を16:00と書いたところ、保育士に「迎え時間はどちらが本当ですか？」と言われた。予定はあくまでも予定ではダメなのか？その際に職員より「お迎えが遅くなるのが、かわいそう」と言われた。そんなにかわいそうな事なのか？
(職員の伝え方が悪かった。職員同士の連携不足もあり、予定はあくまでも予定なのはもっともな事である。保護者支援をするべきことであるので改めて謝罪をした。)