

令和5年度 苦情、意見、 要望等処理受付報告書

令和5年度は4件でした。

期 間	令和5年4月1日より令和6年3月31日まで
苦情件数	4件 保護者 ① 令和5年5月1日 保護者より電話 ② 令和5年6月1日 保護者から市役所へ ③ 令和5年7月27日保護者より電話 ④ 令和5年12月5日保護者より市役所
苦情内容	① 送迎時のマスク着用を強要される。 ② 午後6時に迎えに行くともう少し早くお迎えできないか等言われた。 ③ 昼食時に子供が寝ていて起こしても起きなかったので昼食は廃棄したと言われ、そのかわりおやつは2倍あげたとも言われたが言葉が無神経すぎると思う。 ④ 2歳児の子供が行きたがらない、担任の顔を見ると引きつる、玄関のおもちゃ遊びコーナーに4時以降は遊ばせませんのカードがかかっている等。
対 応	① 当時保育園にコロナ感染症が数人出ていたため感染防止対策として伝えたとのこと。市より連絡を受けてマスクの強要をしないようにクラスに通達する。 ②、③園長・主任保育士とクラス主任を集めて苦情内容を伝える。今後このようなことがないように注意をする。 ④ 園長、主任保育士とともにクラス職員に伝え、笑顔、言葉遣いに気をつけるよう注意をする。また4時以降遊ばせませんカードはかけないようにした事を市役所に伝える。

園 長 壬 生 善 海

主任保育士 藤 田 祥 子

第三者委員 藤 田 雅 子