

苦情解決報告

令和3年度 めばえ保育園・第2 めばえ保育園における苦情の内容と解決

【めばえ保育園】 2件

R3.7 近隣住民より

苦情内容 近隣住民より、道路沿い自宅駐車場へ車両を駐車中、後方より走行してきた車両からクラクションを鳴らされ通り過ぎる際にはにらみつけられた。当園児童の送迎時であったため、保護者のマナーの悪さと園の対応をお願いしたい。

解決内容 謝罪の申し入れと、メールや掲示板での保護者への注意喚起を行った。住民の方には対応をご報告し理解をいただいた。

R3.12 0歳児保護者より

苦情内容 登園時間の説明に不備があり、面接時に受けた説明と内容に違いがあることを指摘したが、担任からの謝罪がない。また、両親で降園時間が違うがどちらか不明な時は降園時間になって連絡するのではなく、確認した時点で連絡してほしい。

保育士の物言いが責め立てられているように感じる。

解決内容 該当保育士の対応については本人より謝罪した。

保護者と園長で懇談を行い、ご両親と園との情報共有を密にし、園は変更などを迅速に対応できるよう説明した。

児童においてはご両親がご理解いただけるまでの間、欠席が続く状況であったが、信頼回復に努めその後登園を再開している。