

2020年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

要望	向かい側にある小学校へ子どもを車で送迎する保護者が、徐行をせず保育園前を通ったり、駐車場でUターンをしてくので危険。自分も直接注意をしたことがあるが、園としても対応してもらいたい。
対応結果	当時は指定管理の公立園だったため、自治体保育課へ相談した。園としては、三角コーンやポールを購入して徐行やUターン禁止の表示をした。その後いくらか改善が見られた。

苦情	朝の受け入れ時の職員の対応が人によりまちまちである。4月のスタート時は皆丁寧だったが、現在は朝の挨拶をするだけでこちらに来ようとしもない者もいる。土曜日の合同保育も同様。もし日中怪我が発生しても、それがきちんと見てくれていた上でのことなのか信用できない。
対応結果	その日のうちに昼礼にて全職員に周知。さらにクラスミーティングも行った。朝の職員配置を見直し、一人ひとりにより丁寧な対応ができるようにした。また職員の保育に対する意識の統一も図った。保護者様には今後を見ていただくようお願いした。

苦情	保育中の職員の私語が気になっている。子どもから職員のプライベートな内容を聞くことが以前からあったが、先日午睡中に迎えに行った際にやはり保育室内で大きな声で話しをしていた。
対応結果	直ちに職員全員に内容を周知し状況を確認した。保育中にすべきこととしてはならないことの区別をきちんとつけて、真摯に職務に向き合うよう意思統一を図った。