

令和2年度 苦情・ご意見の内容と解決報告

① 〈内容〉コロナウィルス感染が心配な時期なのに、送迎の際にマスクを着用していない保護者がいるので不安です。

〈改善点・解決策〉あらためて保護者メールで、保護者の皆様へ送迎時のマスクの着用をお願いいたしました。

また、着用していない保護者には職員が直接ご協力をお願いしていくことを徹底していきます。

令和2年6月30日

② 〈内容〉朝の登園時が混雑しています。朝の忙しい時間なので早く対応してもらえないでしょうか。仕事に間に合わないので門よりも手前で別れたため子どもが部屋へ入ったか確認できませんでした。

〈改善点・解決策〉新型コロナ感染拡大防止対策のため、園内への送迎をなくし、門で職員がお子様をお預かりすることになったため、混雑時の受け入れ人数が足りなくなりご迷惑をおかけいたしました。職員間で問題点について話し合い、受け入れの際の担当を決めました。また、保護者の方とお話する場合には混雑を招かないようお話しする場所を工夫していきます。

令和2年6月30日

③ 〈内容〉保護者メールと職員メールの誤送信がないようにしてください。

〈改善点・解決策〉

今後同じことのないように、職員メールを保護者メールとは違う方法で行うことにしました。

令和2年12月30日

④ 〈内容〉年長さんとみられる子どもに毎朝悪口を言われ、とても嫌な気持ちになります。

〈改善点・解決策〉言われて嫌な言葉(ちくちく言葉)やうれしい言葉(ふわふわ言葉)など、子どもたちとみんなで考えていく機会を増やしました。

また日頃の子どもたちの様子もこれまで以上に注意して見守り、思いやりを持って過ごしていけるような環境づくりに努めていきたいと思っております。

令和3年2月15日

⑤ 〈内容〉薬の飲み忘れが度々あり、困ります。
職員間で連絡が伝わっていないことも度々あります。

〈改善点・解決策〉

保護者の皆様からの連絡は必ず連絡ノート(職員間用)に記入をするようにしました。

また、連絡ノートを朝用、夕方用と2冊作り全クラスが読みサインをします。

今後繰り返さないよう、ミーティングの在り方、日中の連絡の方法等を今後も定期的に見直し徹底していきます。

令和3年2月15日