

園への苦情・ご要望（令和2年4月～令和3年3月）

1. 登園の際、園児が玄関で、父親が布団を2階に持って行っている間もずっと泣いていたが、職員の声かけもなく、職員に引き渡すことができず困った。と母親が連絡ノートに書いてきた。
（令和2年8月、保護者より）

＜対応＞朝の登園時の職員に聞きとりをすると、泣いている様子を見て職員が迎えに行くと「布団を2階と一緒に持って行くので大丈夫です。」と父親が言ったので、部屋に戻ったということがわかりました。朝の時間外の登園時には、保護者が職員がいる部屋まで子どもを連れてきてから出勤して頂くよう、協力をお願いしていることを伝えました。保護者も状況を把握し、納得していただきました。

2. 登降園用紙にお迎え情報の記入がなかったので、担任が母親の職場に連絡を入れたが、出勤前だったので携帯電話に連絡を入れた。その際、職場にも連絡を入れたことを伝えた。その後、母親が市役所に「職場に連絡されて困った」という内容の苦情の電話をかけたため、市役所から園に連絡があった。
（令和2年5月、保護者より）

＜対応＞市役所から連絡があった日にお母さんと話をし、原則このような場合は職場に連絡することになっていきますと説明し、納得していただきました。

3. 帽子にワッペンをつけている園児が増え、他の保護者から、今後ワッペンをつけてもいいかと質問を受けた。会議で話し合った結果、これからはワッペンをつけないようにということになった。そのことを保護者に連絡をしたところ、すでにワッペンをつけている園児の母親から、運動会直前に決定したことに対して苦情を受けた。
（令和2年10月、保護者より）

＜対応＞ワッペンがエスカレートしてきた為、禁止にした経緯を説明し、運動会直前になったことをお詫びし、理解していただきました。