

社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

令和3年度 苦情解決状況表

月 別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情件数	1					2		1			2		6

【苦情対応状況】

4月	苦情内容	地域の方より、朝の登園時の保護者の路上駐車を止めさせて欲しいとの苦情がありました。
	対応方法	保護者による路上駐車について地域の方に謝罪をするとともに、保護者に対して登園時の駐車方法の周知を図るためのお知らせを園内掲示し、全世帯に配布しました。また、第2駐車場の利用を強く勧めるため、個別に声掛けをしました。
9月	苦情内容	保護者より、保育士の対応や申し送り不足についての苦情がありました。
	対応方法	保育士の対応について不快にさせたことを保護者に謝罪するとともに、保護者を匿名とした上で、全職員で苦情内容を共有し、声掛けや申し送り不足について注意することを確認しました。
9月	苦情内容	保護者より、保育士の態度が気になるとの苦情がありました。
	対応方法	保育士の態度について不快にさせたことを保護者に謝罪するとともに、保護者を匿名とした上で、全職員で苦情内容を共有し、保護者への対応・態度について確認しました。
11月	苦情内容	保護者より、保育士の態度と言葉使いについて苦情がありました。
	対応方法	保育士の態度と言葉使いについて不快にさせたことを保護者に謝罪するとともに、保護者を匿名とした上で、全職員で苦情内容を共有し、言葉使いについて確認しました。
2月	苦情内容	保護者より、「保育園がどのような保育をしているのか分からない」との苦情がありました。
	対応方法	コロナ感染拡大を理由に多くの行事が中止したことから、保護者に対して保育内容についての周知を怠ったことを反省いたしました。保育を伝える機会を多く設けていきます。
2月	苦情内容	地域の方より、日中の休んでいる時間帯に、散歩中の園児が、敷地内の飼育動物を見学している、見学中の音がうるさいとの苦情がありました。
	対応方法	地域の方に不快にさせたことを謝罪するとともに、散歩ルートを変更し、飼育動物の見学のためであっても、敷地内に侵入してはいけないことを確認しました。