

社会福祉法人 共同福祉会 たんぽぽ保育園

令和4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	2		1					1	1				

【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。
4月	苦情内容	保護者より、性差への対応に関する苦情がありました。
	対応方法	性差へ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、性差と人権について学び直し、適切な対応をすることを確認しました。
6月	苦情内容	行政より、保護者からの声として、保育時間や保護者対応、保育士の言葉がけについて苦情がありました。
	対応方法	子育て家庭の応援をするという保育園の立場を改めて確認し、保護者への配慮とは何か、寄り添いとは何かについて改めて職員間で確認、共有しました。
11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、朝の送迎時の路上駐車の状況や駐車場の利用状況についてモニタリングし、必要な措置を検討しました。 保護者に対して登園時の駐車方法（第2駐車場の利用を強く推奨）のお知らせを公式ラインで周知し、同内容を園内掲示し、全世帯に配布しました。
12月	苦情内容	保護者より、保護者への申し送りはお迎えをする祖父母へ伝えるのではなく、保護者へ直接伝えて欲しいとの苦情がありました。
	対応方法	保護者へお伝えすることをお迎えの祖父母に伝えてしまっ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、保護者への申し送りの方法について確認しました。