

# 令和3年度 苦情・相談件数…3件 未解決…0件 解決済…3件

ちはなこども園

|     |      |                                                                                                                                       |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4月  | 内容   | 新年度を迎え、子どもが中々慣れずに泣いて仕方がない。子どもが迷惑をかけているのだろうか。嫌われているのだろうか。新しい先生も挨拶や受け入れをしてもらったことがほとんどない。心配になる。                                          |
|     | 結果   | 職員間で話をし、連携、対応の仕方を見なおすと共に、お友だちと楽しく過ごしている場面を実際に見てもらったり、口頭で詳しく伝えることで安心した声を保護者の方からいただいた。本児も涙を見せることが減り、楽しみをもって登園することができている。                |
| 5月  | 特になし |                                                                                                                                       |
| 6月  | 特になし |                                                                                                                                       |
| 7月  | 特になし |                                                                                                                                       |
| 8月  | 特になし |                                                                                                                                       |
| 9月  | 特になし |                                                                                                                                       |
| 10月 | 特になし |                                                                                                                                       |
| 11月 | 特になし |                                                                                                                                       |
| 12月 | 特になし |                                                                                                                                       |
| 1月  | 特になし |                                                                                                                                       |
| 2月  | 内容   | 駐車場の利用規定が守られていない。再度、手紙を配布したほうが良いのではないか。送迎する人（祖父や祖母）にも周知が必要なのではないか。                                                                    |
|     | 結果   | 再度、手紙を配布、アプリでのお知らせをし、駐車場のルールを職員間でも再度見直しを行う。その後トラブル等もない。                                                                               |
|     | 内容   | 送迎時の登降園ルートのルールが守られていないのではないか。駐車場利用についてもマナーを守るよう注意喚起をしてほしい。                                                                            |
|     | 結果   | 園内で検討をし、3歳以上児のかばんを置く場所、消毒、タブレットの位置を改善し、再度、登降園のルートをアプリと手紙にて知らせる。また、駐車場利用についても、園舎裏の駐車場の利用については、裏からの登園を必要に応じて許可するよう改善。その後、トラブル等なく過ごしている。 |
| 3月  | 特になし |                                                                                                                                       |