

令和2年度 ご意見・ご要望のご報告

こどもの園りとるばんぷきんず

昨年度頂いたご意見・ご要望について報告いたします。

【ご意見・ご要望】

ご意見・ご要望
オンライン配信している園だよりについて、毎月の予定表をペーパーで頂きたいとのご要望を頂きました。
対応
個別対応として毎月の予定表をペーパーでお渡ししています。園の方針としてICT化・ペーパーレス化をすすめていますが、保護者の方々にご協力していただけるように工夫・改善に努めてまいります。

ご意見・ご要望
園児に注意をするときに、長い時間叱り過ぎではないかということ、また、その時間がクラス全体の遊びの時間にまで及んだことがあり、行き過ぎではないか、という苦情がありました。
対応
注意をする時に感情が入って強い口調になってしまったこと、また、叱る時間がクラス全体の遊びの時間にまで及んだことは行き過ぎた指導であったとお詫びし、当該職員への指導・改善をお約束しました。

ご意見・ご要望
クリスマス会の（密を避けるため観覧する保護者を1名に制限したことにより、在園児兄弟児を預かるための）保育室の利用申し込みを職員に伝えたところ、とても嫌な顔をされたとの苦情がありました。
対応
嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、当該職員には相手を尊重したコミュニケーションについて指導をしました。あらためて、クリスマス会場での保育室の設置は園の方針なので気兼ねなく使っていただきたい旨をお話しし、ご理解を頂きました。

【第三者委員への情報共有・報告】

社会福祉法人清香会では、各園で頂いたご意見・ご要望を運営の向上に活かすため、苦情解決第三者委員の皆様へ一年間の運営報告を行っています。

報告日	令和3年6月26日（土）
参加者	園長・事務職員・第三者委員（2名）

以上、ご利用者等から寄せられます苦情・ご要望、ご意見を参考に誠意をもって解決にあたるとともに、職員一同 今後もより良い園運営が行えるように取り組んで参ります。