

平成31（令和元）年度 ナーサリースクールいずみ新松戸 苦情対応状況

<園外>

◆ 4月

- ・朝の登園時に保護者ならびに子供の挨拶の音がうるさい。（近隣の方）
→挨拶の声の大きさに配慮して頂くように園児・保護者にお伝えしました。また、玄関先では声が響きやすいので、出迎えの先生は玄関内で挨拶するようにしました。

◆ 11月

- ・送迎時に近隣のコンビニ駐車場を利用している保護者がおり、駐車できない。（近隣の方）
→送迎時に職員を配置し、制服を着ている園児が乗っている場合はその場で指導しました。今後も抜き打ちで状況確認を行います。

<園内>

◆ 5月

- ・親子遠足に参加したが、集団での活動が少なく、親子で行く通常の遠足と変わらないのではないか。（4歳児保護者）
→運営者から他の見学者の妨げとなることからクラス単位での見学は行わないように、当日指導を受けました。よって、止むを得ず親子単位での見学を行いました。また、同じ園に通う親子を含めて交流を深めることが行事としての趣旨であることをお伝えし、ご理解を頂きました。
- ・保育参観で給食の配膳から喫食までの待ち時間が長すぎるように感じた。（3歳児保護者）
→子供自ら配膳することに慣れておらず、時間がかかり過ぎてしまう現状がありました。待ち時間を短縮できるよう配膳の方法を改善しました。

◆ 6月

- ・個人面談の時間が守られておらず、時間がずれて困る。（4歳児保護者）
→個人面談のご案内の際にも、面談の進み具合によって時間がずれ込むことがあること、担当の保育士ならびに保護者双方の理由により想定どおり進まないことがあることを説明し、ご理解頂きました。

◆ 9月

- ・他の園児が保育中にケガをした、と子供が話している。子供の話によれば、ケガをした際の保育士の対応が適切ではなかったのではないか。（4歳児保護者）
→事実関係について、その場にいた他の保育士を含めて聞き取りを行いました。保育士は適切な対応をしており、苦情を受け付けた内容とは事実関係が異なっていた旨をお伝えしました。

◆ 1月

- ・園長から我が子の発達について指摘を受けたが、一連の対応に不満を持った。（0歳児保護者）
→理事長同席のもと、当方の対応に配慮が行き届かない部分があった点を謝罪しました。今後は、保護者の方とより信頼関係を築けるように努めます。

以上