

# 苦情及び解決について

令和2年度の苦情につきましては、以下の通り報告いたします。

○ 苦情申し立て…0件

○ 意見・要望……………2件

1. 保護者より……駐車場について

送迎時、所定の位置に駐車していない保護者へ声をかけたところ、  
保育園で保護者用駐車場の改善してほしいとの、要望があった。

園での対応……送迎時間に職員が駐車場で整理を行い、正しい位置に駐車していただけるよ  
うに、声掛けを行う。ラインを引くなどの駐車場の整備を検討。

( ※R3年度より駐車場にラインロープを張ることで対応済 )

2. 保護者より……送迎について

医療機関受診等で、その日のお迎え時間が変更になり、午後のおやつ  
の時間になった際、午後のおやつ時間は避けてほしいと保育士から話が  
あったが、午後のおやつ時間を避けるべきなら、入園前の説明会に伝える  
か、利用案内に記載してほしいとの要望があった。

園での対応……医療機関受診等での送迎時間変更については、午後のおやつ時間帯でも問  
題ないことを説明し、謝罪。

個人の考えで伝えず、他職員にも相談するなどして、情報を共有し再発防止  
に努める。送迎時間に制約がないことを改めて全職員に周知する。

ちびっこはうす保育園  
園長 中村 貴子