

平成24年度(4月～9月)

苦情・相談対応報告書

社会福祉法人あすなろ会

苦情対応部会

あすなろ保育園

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
保育園	4月	保護者	雨が降った際に駐車場の水が溜まるので修理して欲しい。 (門を出たところが一番溜まるので子どもたちはずぶ濡れになる)	業者さんに修理をお願いする。
保育園	5月	保護者	今年度より0・1歳児は登園時に靴の整理等を保護者にしていただいている。7:30過ぎの登園の保護者さん。整理の仕方等、説明が保育士によって違うことを言われるので困る。職員の意識統一をして欲しい。	7:30過ぎの当番は担任以外が多いということもあり、信頼関係の出来ていない保育士の対応に納得できなかったと思う。職員会議を開き説明だけではわかりにくいので、靴の整理の仕方等を写真に撮り掲示することにした。その旨、お迎え時保護者さんに説明し断りをいれる。
保育園	6月	なし		
保育園	7月	なし		
保育園	8月	保護者	「連絡帳に子どもの園での様子が書いてなくて何をしたのかわからない。お迎えの時にも何も言われなかつた。」と園に電話がある。	確認したところ、保育士が連絡帳の別のページにコメントを書いていた。担任がお母さんにお断りをする。玄関対応についても様子をきちんと伝えるように話し合う。
保育園	8月	保護者	お盆休み前、衣類の持ち帰りをした際、汚れた服がそのままになっていたのか、シミになっていたのか、汚れた服はその日に持ち帰るようにしてほしい。	子どもが自分でロッカーに入れることがあるので、帰りの準備の際、担任が必ずチェックするようにする。
保育園	9月	なし		