

苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園北陽
 対象期間 : 令和5年度(令和5年4月～令和6年3月)
 苦情の有無 : 有

年月日	ご意見・ご要望・苦情等の内容	対応結果
令和5年8月	平日に行事について親子参加で会社に休みをもらうことに対して心苦しく、負担に感じている。親子参加の行事を最小限にしてほしい。	保護者アンケート結果によって親子で参加する行事を増やしてほしいと要望があり、そのことを踏まえて行事を決めているため変更がなかなかすぐには難しいが、意見を参考にし行事内容を今後検討していく。
令和5年9月	発熱によるお迎えを要請した際に、母親の職場へ連絡をした。その際のやり取りが何度か繰り返されたことで、職場から母親へ叱責を受けたことによる園の対応に対するご意見を頂いた。	園の対応が何度も繰り返しになり不快な思いをさせたことへの謝罪を行う。
令和5年10月	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭内での保護者同士のトラブルに対して親身になって対応してもらえない ・子どもに対して園内でいじめがあり、行きたくないと言っている園児に対しての対応が不適切である ・担任の対応に不満がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・参観日後に時間をとり、園内を活用していただいて園長、担任がオブザーバー的な立会いの下、双方の保護者で話し合いの場を設けた ・いじめは実際にはないと現状をお伝えしていたが、伝え方に問題があったことを謝罪し、丁寧に説明し直した ・不適切な対応に思わせてしまったことを謝罪し、今後そのようなことがないよう気を付けていくことを約束
令和5年11月	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭内での保護者同士のトラブルに対して親身になって対応してもらえない ・子どもに対して園内でいじめがあり、行きたくないと言っている園児に対しての対応が不適切である ・担任の対応に不満がある (10月の内容に関して引き続きの対応)	参観日後に保護者同士のトラブルに対して話し合いの場を設け、結果としてこれ以上話し合う必要はないということで終了。