

2021年度

月	件数	申立内容	対応・解決状況
4月	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・延長保育料が発生する時間が聞いていたのと違って、延長になってしまい料金が発生した。 ・新入園児の丁寧な朝の受け入れについて、そのことが重要視されていないのではないかという苦情があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・育休等で年度途中から短時間認定になる家庭も多くなり、延長時間等をお伝えしているが個別の対応がなかったため、今後はより丁寧に伝えていくことで納得いただいた。 ・4月の初めは、子どもたちの受け入れを最優先することを確認してきたが、もう少し工夫が必要で対応の悪さもあった。おやつの変更や職員の勤務時間の見直し等を行うことを伝え納得いただいた。
6月	1件	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の見守り職員の勤務態度について意見をいただいた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務態度についての改善すべき点については、職員に意識して業務するよう伝えた。園の方で対応することを了承してもらった。
8月	1件	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭保育のお願いをしている家庭に、保育再開の連絡がなかったことについて苦情があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・名簿の確認や連絡がなくお休みの家庭の把握を見直し、改善策を伝えることで納得いただいた。今後、この様な事がないようシステム化していった。
1月	1件	<ul style="list-style-type: none"> かみつきのトラブルが続いている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・度重なることについて謝罪し、トラブルの起こりやすい時間帯などの把握や保育の見直し、かみつきを未然に防ぐよう気をつけることを伝え納得いただいた。