

## 令和元年度苦情解決結果報告書

令和元年度の苦情の状況を報告します。

令和元（平成31）年度の要望等

4月 4月23日、当園の保護者（匿名）から八戸市へ苦情あり。

- 1 紙パンツを後ろ前に履いて帰ってくることもある。直してほしい。
- 2 食事等で服を汚してもそのまま帰ってくるので着替えさせてほしい。
- 3 室内遊びをしていたのに、手が土で汚れていることがある。洗ってほしい。

回答： 新年度でバタバタしていたとはいえ配慮不足でした。紙パンツについては、子どもが「自分でやりたい」という気持ちが芽生えてくる時期なので見守り、できたときは褒めてあげるようにしていたのですが、保護者に報告するのを忘れていたようです。職員全体で話し合い、検討しました。

お願い： 1, 2歳児は、発達段階に個人差があり、また、各家庭での取り組みにもそれぞれ考え方が違うので、市へ通報する前に入園説明会でもお願いしたように職員又は園長まで相談してほしい。その方が詳しく説明できるし、早く、的確に対応できると思います。

5月～11月 特になし

12月 保育園に関する満足度・アンケート調査実施

2月 父母の会役員会で上記結果の報告・説明・施設関係者評価実施  
結果を公表（ホームページに掲載）

令和2年5月16日

幼保連携型認定こども園 長坂保育園