

月別 意見・要望・等 解決一覧表

令和3年度4月1日～

受付	内容	解決状況
4月	・電話対応をもう少し優しく丁寧にしてほしい。欠席の連絡をしたら、病院へ行ったか聞かれて嫌な気分になった。(意見箱にて無記名)	・職員会議で、保護者対応について話し合い、丁寧な対応を心がける。
5月	特にありません	
6月	・園の通用門に水が溜まっているので改善してほしい。	・業者に工事の依頼をしています。 →7月施工済
7月	・意見箱に紙とペンがあると良いです。	・用意させていただきました。
8月	特にありません	
9月	・保育園でのコロナウイルスの感染が心配です。食事の仕方の改善を教えてください。	・感染拡大の時期は、向かい合わせでの食事はせず、乳児は互い違いの配席にし、幼児は一方方向での食事と黙食の徹底をしています。 (クラスによっては、2回に分けての食事、またはテーブル数を2倍にしました)
	・コロナウイルスの感染が心配なので、園児のマスクの着用をしてほしい	・幼児クラスの園児のみ、感染拡大の時期はマスクの着用の協力を呼びかけるようにしました。
10月	・保育の中での運動会ごっこの様子を親が参観できないのなら、動画配信、またはビデオで収録し懇談会等で保護者に観せてほしい。	・今年度は、コロナウイルス感染拡大により運動会の延期をし、そのためグラウンドの使用が不可能となり、園庭で年長児のみの運動会となってしまったこと申し訳なかったです。年中、年少は保育の中での運動会ごっことなりましたが、動画配信、ビデオ撮影については、今年度は写真での掲示(ドキュメンテーション)の対応とさせて頂き、今後の検討事項とさせていただきます。

<p>10月</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自肅期間中の連絡体制について。一斉メールの内容が園からの要望がほとんどで、保護者が知りたい情報がありませんでした。「詳しくは本日配布の手紙を確認してください。」ではなく自肅に協力している保護者にもわかるように手紙を郵送する、手紙の内容を全てメールに書く、手紙をPDFで送る等、改善してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①一斉メールに手紙の全文を記載する。</li> <li>・②一斉メールで園のホームページに手紙を添付することをお伝えしてからホームページにPDFを添付する。</li> </ul> <p>以上の、どちらかの方法を使い全家庭にお伝えできるように改善します。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自肅に応じた家庭の状況把握について。自肅に協力した家庭へのアフターフォローが全く無かったので、電話にて家庭での状況の把握の確認があっても良いのではないかと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あつては困りますが、今後、同じような状況になった場合、自肅に協力していただいた家庭には、1週間以上の欠席の後、電話連絡をさせて頂き、状況の把握をさせていただくようにします。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応について。園に電話した際、こちらの話をお聞きせず、自分の考えを押し付け、話すスピードも早く電話をすぐに切ろうとします。こちらのお話がうまく伝わっていないように感じます。4月の要望から改善されていません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もう一度、接遇マナー研修を行い、電話対応については業務の分業をし、業者や事務関係の電話は事務員、保護者の方からの連絡は全て保育士（主任、担任）又は看護師が対応するようにします。</li> </ul> <p>「保育園の代表」という気持ちをもって対応するよう電話対応マニュアルを作成しました。</p>