

## 苦情解決について

広幡こども園では苦情処理規定により、保護者の皆様からの苦情に適切に対処する体制を整えています。

苦情解決責任者	村田和夫（園長）
苦情受付責任者	濱田香苗（副園長）
第三者委員	浅羽幸雄 朝羽和子 幸山明広

## 苦情解決結果報告

期間：令和3年4月～令和3年9月

<職員の対応>

意見・要望等の内容	2021.6.22
乳児部において登園時に保護者様に記入をお願いしている名簿の名前の漢字が違っていた。親の思いが詰まった大切な名前なので間違わないでほしい。名簿の訂正もすぐに対応してほしい。	
相談解決の結果	
名前に託した親の我が子への思いやそのことを訴えたのに改善されないことへのストレスについて該当学年の職員と話し合いの時間を設ける。職員会でも共通理解を図った。保護者様の思いに気づき、寄り添う保育に努めていくことを改めてお伝えしました。	

<園の対応>

意見・要望等の内容	2021.9.14
運動を楽しむ日(第63回運動会)の参観を保護者1人でもできるようにしてほしい。時期をずらして、年長の竹太鼓、年中のパラバルーンを参観できる日をつくってほしい。 写真撮影、動画撮影業者を他社に変更願いたい。	
相談解決の結果	
今年度の運動会は、新型コロナウイルス感染予防の観点から規模を縮小して園児と職員での開催とし「運動を楽しむ日」とさせていただくとご案内させていただきました。その後、ご意見・ご要望に関する回答とし、藤枝市の緊急事態宣言の対象区域指定からの解除をひとつの目安にさせて頂いたところ、9月30日をもって緊急事態宣言が解除されたことで各ご家庭お一人様にご参観いただくこととしました。寄せられたお言葉に真摯に耳を傾け内容を変更しての開催としました。市内の感染者数もまだまだ予断を許さない状況であることを踏まえつつ、可能な限り感染予防に努めていきたいとの観点から日程に関しては変更なく12日、13日の平日に学年毎での開催とさせて頂きました。	