

## 要望、苦情等への対応

社会福祉法人公成福祉会  
天ヶ城保育園

○当法人は、「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程」を設け保育所に寄せられた要望等に適切な対応をしながらその解決を図りたいと考えています。

○プライバシー保護に抵触しない範囲で内容等を開示しています。

### ◆令和3年度

#### ①保護者アンケートによる要望

受付日	令和3年5月
方法	令和3年度保護者アンケートにより
内容	※アンケートの園への要望については別途「クラス懇談のアンケートの結果」を参照してください。
経過	ミーティングを行い要望等の内容を協議し、全職員に周知した。
結果	無記名のため全保護者にアンケート結果（含回答）を配布したが、その後これらに関する意見要望はありませんでした。

#### ②受付による要望

受付日	令和3年10月15日
方法	直接
内容	延長保育時迎えに来るまで遊んでいてもらうことができないでしょうか。
経過	10/22日に臨時職員会を開き、今後の対応について話し合った。
結果	保護者の思いをくみ取り、時間いっぱい遊ぶこととするが、お迎えに来てから片付けていると、保護者を待たせてしまってスムーズな引き渡しができなくなるので10分前に片付けるようにする。片付けが終わったら絵本を見るようにする。

※令和3年度は、上記以外の苦情なし。