

## H29年度 ちゃいれっく東戸塚駅前保育園 ご意見・苦情解決記録

件数：3件

1

受付日	平成29年6月5日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	玄関が狭く、送迎と避難訓練時にとっても混雑するので対処してほしい。
解決記録	ご不便をかけたことを謝罪しました。ベビーカー置き場を新設し、引き渡し訓練時のお迎えは混雑を緩和させるためクラス毎に経路を設定しました。ハード面と仕組みを変えたことと保護者のご協力で、現在玄関での混雑は解消されています。

2

受付日	平成29年7月8日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	子ども同士の関わりが気になる。あまり家では友だちの話をしないため、いじめられているのではないかと心配している。
解決記録	保護者との面談の時間を作らせて頂き、不安なお気持ちにさせてしまったことを謝罪し、現状をお伝えしました。その上でお子様自身が周囲に上手く気持ちを発信できるような支援を行っていくことをお約束しました。また、継続して保護者との面談を実施しており、保護者の思いをしっかり受け止め改善しています。

3

受付日	平成29年11月13日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	朝の仕度の時、エプロンと口拭きタオルを指定のカゴに入れようとしたら、職員が気付かずに片付けてしまった。
解決記録	職員対応により、不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。今後は全員が登園するまでカゴは棚に置いておくルールとすることで、保護者にご理解頂きました。

以上