

H29年度 ちゃいれつく北8条東保育園 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	平成29年9月25日
ご要望者	保護者 ・ <u>近隣住民</u> ・ その他 ()
ご要望	園に入電。「園の親の車だと思うが、道路わきに停めている。道路が狭くすれ違う時、対向車とぶつかりそうになった。道路に停めるなど言ってくれ。」と言い、電話を切る。
解決記録	駐車禁止の貼り紙はしていましたが、大分薄くなっていたため、作り直して園舎の外3ヶ所に掲示し、保護者に向けて、再度、注意喚起の為のポスター掲示を行いました。

2

受付日	平成30年2月中旬
ご要望者	<u>保護者</u> ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	支社に入電。 「熱がある」と園から連絡があり迎えに行くが、家に帰ると平熱。また、病院の受診をすすめられたが、かえってうつったりするので嫌な時がある。
解決記録	37.5℃を超えたからといって直ぐに連絡をしているわけではなく、予測検温後、実測検温も行い、お子様の状態をよく見て担任、看護師、園長と共に判断した上で連絡していること、および、感染症が出た場合は、園内掲示やほけん便り等でお知らせし、集団生活の観点から受診をお勧めする場合もあることを電話にて説明いたしました。 また、お電話の内容を園に伝え、職員間で対応について再確認すると共に、園だよりへの掲載を行いました。

3

受付日	平成30年2月24日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	支社へのメール～発信者不明 担任がいつも怒っている。先生たちの笑顔があまりない。園長から話しかけられたことがなく、下を向いて挨拶している。
解決記録	職員会議で、ご意見を共有し話し合いました。子ども達が毎日楽しく登園できるよう、保護者にも安心して預けていただけるよう配慮してきたが、まだまだ配慮に欠けていた点を反省し、日々の保育を振り返り基本の挨拶や表情に気を配れるよう園長始め職員一同で確認を行い、より良い保育に努めていくこととしました。いただいたメールに返信をしましたがエラー送信になったため、園便り3月号への掲載を行いました。