

H30 年度 ちゃいれっく末広保育園 ご意見・苦情解決記録

件数：3 件

1

受付日	平成 30 年 8 月 29 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	お迎え時、2 階保育室で先生と子どもの体調について話をしていたところ、他の先生から「下に降りましょうか」と話をさえぎられた。また「抱っこが重くて筋肉痛なんです」と話すと、「今の時期しか抱っこできないわよ」と諭された。謝ってほしいわけではないが、少し不快だった。
解決記録	保護者様に対して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、保護者様の思いを受け止め、信頼関係を深めていきたいと伝え、ご理解を頂きました。また全職員に共有しました。保護者様と信頼関係を深めていけるよう一層努力してまいります。

2

受付日	平成 31 年 1 月 18 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	保育園継続書類の一部の提出が間に合わずどうしたらいいか相談したところ、対応した職員から「締切日が過ぎているので自分で市に持って行ってください」と、キツイ言い方をされ不快に感じた。
解決記録	保護者様に対して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、職員全員が言葉遣いに気を付け丁寧に対応していくよう心掛けていきます。

3

受付日	平成 31 年 1 月 15 日
ご要望者	保護者 <u>近隣住民</u> ・ その他 ()
ご要望	園児が道路に飛び出し危険なため、出入口の変更、登降園時の職員立ち合い、駐輪、路上駐車について再確認してほしい。
解決記録	<p>出入口の変更は難しいため、登降園時の職員立ち合い、駐輪、路上駐車、危険箇所等について再確認をし、職員、園児の安全意識を高めました。保護者の皆様にもご理解とご協力を頂き、降園時は速やかに帰宅して頂いています。</p> <p>近隣の方には、管理会社を通して謝罪をしました。掲示物も大きさを目立つようにし、様々な場所へ掲示しました。</p> <p>今後も引き続き、門扉に鍵を取り付ける（子どもの手が届かない場所）等、飛び出しをしない仕組みを考えてまいります。</p>