

H30 年度 上白根保育室 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	平成30年 7月 5 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	屋根裏にネズミが生息しているため、7月5日の緊急保護者会にて、園の状況、旭区、横浜市への話し合いの状況説明の中で、「最悪閉園は困る」、「健康面が心配です」「園が好きで安心して仕事ができるのに」との声。
解決記録	保護者様の思いをお聞きし、不安な思いをさせてしまったことを謝罪しました。また、業者点検を月2回実施し、室内空気口がないので、玄関・クラスに換気扇設置工事を行い、旭区、横浜市との協議も何度も行っており、外壁の穴を発見し埋めてから一切出没しなくなったことをお伝えしました。業者点検は継続中であり、行事の時に保護者の皆様に直接お伝えしご理解をいただきました。

2

受付日	平成30年 8月 25日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ()
ご要望	先日、連絡帳に母から「半日で着替えを2回もするのが信じられない」と書いてある。
解決記録	園長が保護者様から直接思いをお聞きした上で、不信感を与えたことをお詫びしました。「清潔で過ごす事」の内容、公園遊びで汚れたり、食事で汚れ、濡れたりして、肌のトラブルにもつながるため、着替えはすることをご理解いただきたいとお伝えしご理解いただきました。