

H30 年度 狭山市ちゃっぽ保育室ご意見・苦情解決記録

1

受付日	平成30年10月17日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	37.5℃の熱があるからと帰された。普段の様子と違うからと言われたが1か月に1、2回預けたくらいで分かるのか？3回以上熱を計ったのか？利用料を返還しないのか？と帰宅後、父親から問い合わせがあった。
解決記録	上のお子さんの嘔吐・下痢が止まらないので、診察のため下のお子さんを当日利用でお預かりしました。いつもと違い言葉少なで元気が無いので検温すると37.2℃あり、30分後に計り直すと37.5℃に上がってしまったため、母に連絡し迎えに来てもらいました。利用案内に37.5℃以上熱がある場合はお迎えをお願いする事、一度お支払頂いた料金は還付出来ないと書いてある事を利用登録する際にご説明していますと伝えると「通り一遍の話はいい」と腑に落ちないまま帰られました。後日、母親から「あれから熱が上がったんです」と聞きその後父親からは不満は聞かれませんが、利用案内を改訂し、より理解して頂けるよう詳細に説明するようにしています。

2

受付日	平成30年12月13日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	利用時間に遅れたくらいで料金を取るなんて、もっと融通を利かせろ。市役所に言いに行く。
解決記録	時間制の一時預かりなので時間厳守（前後5分は猶予とし配慮済み）でご利用頂くよう利用案内でご説明しています。お一人だけを融通する事は不平等になりますので皆さんにルールを守って頂いておりますと説明しました。市役所でも同様の説明をしてくれたと担当の方から聞いています。