

平成31年度 ちゃいれつく東戸塚駅前保育園 ご意見・苦情解決記録

件数：6件

1

受付日	平成31年6月12日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	お迎えの時に、歯科健診の日程を後日伝えると聞いたが伝えられなかった。
解決記録	伝達が出来なかった事をその場で謝罪をし、今後このような事がないようにノートに記載する等の対応をするという事でご理解をいただきました。

2

受付日	平成31年6月14日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	他の保護者の方の煙草の臭いが気になる。一度園の方から登降園の直前には喫煙しないように保護者に話してもらったが、未だ気になる時があるので再度検討して欲しい。
解決記録	その後も何度か該当の保護者の方と、確認や話し合いをしていましたが報告していなかった事を謝罪しました。また、家を出る前に子どもにも消臭スプレーを使用しているなどの取り組みをしていただいている事をお伝えし、今後も経過状況を伝えていくという事でご理解いただきました。

3

受付日	平成31年10月31日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	午睡時オムツをしているがオムツからもれてしまい、ズボンやシーツが汚れてしまう。オムツが小さいのであれば介護用の物など大きい物に換えたい。
解決記録	年中、年長、小学生でも失敗することがある事、ビッグより大きいサイズもある事を説明し、今後は①給食時必要以上の水分をとることを控える(普段水分を沢山取りたがるので) ②トイレに行った後はオムツをしっかり履くよう援助していくという対応をする事でご理解いただきました。

4

受付日	平成31年11月5日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	子どもが噛まれてしまった事を説明すると、「数日前にも左肩に冷やすシートを貼っていたが説明されていないので、伝達を必ずして欲しい。」とのご意見をいただきました。
解決記録	職員間の連絡不足だった事と、噛まれた件を説明し謝罪しました。年齢の発達について、今の子どもたちの状況などを話しご理解いただきました。

5

受付日	平成31年11月26日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	近くにいた子どもから煙草の臭いがして気になった。
解決記録	その場で職員が謝罪し、該当の保護者には園からご意見をお伝えしました。また気になるようであれば園にお知らせいただきたいという旨を伝え、ご理解いただきました。

6

受付日	令和元年2月 15日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	年中で役員になったが、卒園式の時のお祝いの言葉を当初は役員の役目とは決まっていなかったと聞いていたが、役員の役目と周りの保護者に言われ納得がいかない。役員の役目という事ならば初めから決めて欲しい。
解決記録	不快な思いをさせた事をその場で謝罪しました。役員の役目と決めていた訳ではないが、今後は明確にしていくよう改善するという事をお伝えしました。他の方でやって頂ける方がいるか、こちらから提案する事でご理解いただきました。