

## R2年度 ちゃいれっく北8条東保育園 ご意見・苦情解決記録

件数：5件

1

受付日	令和2年4月16日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	子ども服に脱色があり、塩素系のものがついたのでは？という指摘をいただいた。
解決記録	塩素系の消毒剤は、職員が清掃時に使用しているもので通常子どもたちが居るところで使用はしておりませんが、塗布剤が乾ききる前に園児の服が触れてしまった可能性が否定できないことから、その旨をご説明し謝罪いたしました。また、園児の側では使用しないよう、今一度、全職員で確認いたしました。

2

受付日	令和2年8月5日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お知らせボードをわかりやすく、目につきやすい場所へ置いてほしい。</li> <li>・水筒に入れるお茶の量について「8分目まで」と言われたが1回位しか飲んでないと子どもが言う。</li> </ul>
解決記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルス感染症対策で玄関での受け入れを行うようになりクラスのお知らせボードが移動していましたが、移動先が保護者の方へ伝わりづらかったため、場所を固定しわかりやすいよう改善いたしました。</li> <li>・水筒の中身はお茶に限らず水でも良いこと、衛生上、昼には飲み残しを捨てていることをご説明し、ご理解いただきました。</li> </ul>

3

受付日	令和2年10月21日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他(メール)
ご要望	『生活発表会の中止』に対して、具体的に理由を教えてください。

解決記録	道の緊急事態宣言の発令を受け、発表会の実施方法等について検討いたしました が、密を避けることが難しく、現段階においては実施を断念せざるを得ないと判断 いたしました。「命を守る」ための選択であることを保護者様へ丁寧にお伝えし、 改めて紙面による説明も行い、ご理解いただきました。
------	---

4

受付日	令和2年11月27日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ <u>その他</u> ( メール )
ご要望	「毎日毎日、レゴとワミーだけじゃつまらない」と子どもから言われ困っている。 何年もずっとこの感じが続いていると教えてもらいびっくりしている。 看護師もいるのに怪我をしても何の報告もなく、子どもから「『後でお母さんに言 っておいてね』と先生から言われた」と聞いた。
解決記録	子どもたちは決まった位置に置かれたおもちゃの中から、『自分の遊びたいもの を自分で選択』して遊んでおり、決められた玩具のみで遊んでいるわけではない こと、および継続した遊びの重要性について園だよりに掲載させていただきました。 また、怪我の際の保護者への伝達は「子どもからお母さんに言っておいてね」は 間違った方法であり、不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪いたしました。 改めてお伝えすることの大切さについて職員と確認を行った旨を、園だよりで ご報告させていただきました。

5

受付日	令和3年3月12日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ <u>その他</u> ( メール )
ご要望	写真販売について、毎年送られる一斉メールもなく、いつも年度の終わりに1年 分の写真はみられるのにそれもなかった。 今年度のもまだない。 2019年度ももう一度配信して欲しい。
解決記録	2019年度の再販と2020年度の販売予定についてメールに返信いたしましたがエ ラーとなってしまったため、園内に掲示を行うとともに、4月の園だよりに掲載 いたしました。