

令和2年度 ちゃいれつく南堀越保育園 ご意見・苦情解決記録

苦情件数 7件

受付日	令和2年 6月 29日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	金曜日降園後、保育園閉園間際の20:00に母親の職場にかけ、繋がらず、父親にまで連絡をしてきた。緊急性が低い内容で、わざわざ職場にまで連絡をする内容ではなかったのではないか。週明けに確認すればいい内容である為、緊急か否か判断して連絡するべきだ。
解決記録	保護者の方に謝罪し、該当職員に対しては指導しました。

受付日	令和2年 8月 3日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	コロナ感染の件で、直接園長にお話を聞きたいという事を土曜日に、職員に伝えていたが、翌月曜日に連絡があったが対応が遅いのではないだろうか。
解決記録	該当職員の理解に相違があった為、土曜日に上長に報告がなかったことをお伝えし、迅速に対応できなかった件について謝罪しました。

受付日	令和2年 8月 4日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	0歳児保育内容について、沐浴を毎日行ってもらえていないのではないか？担任のミスが多い、特に荷物間違いが多発している。

解決記録	沐浴については、説明会等でもお話させていただいたように、夏場は、毎日行うことになっていると説明。 <u>ミスや荷物間違いについては謝罪し</u> 、丁寧に <u>荷物確認を行うこと</u> で、今後このような事がないように約束させていただきました。
------	--

受付日	令和2年 8月 12日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	おたよりの誕生者紹介で、我が子の紹介を忘れていないか。
解決記録	クラス担任の <u>完全な</u> ミスである為、直接謝罪しました。

受付日	令和2年 8月 24日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	コロナ感染拡大に対する、一部の保護者の認識の低さ、 <u>に憤りを感じる</u> 。保育園が閉所したら、60世帯の保護者が利用できなくなってしまうという危機感がないことに対して怒りを覚える。 保育園から、コロナに関する内容については何度も配信してもらっているが、キッズリー等で保護者が自分勝手な判断をしないように保育園側からも、通達を再度行うべきだ。
解決記録	ご意見をいただいたことに対するお礼と、保護者の方に改めて周知する為にキッズリーの配信を実施しました。

受付日	令和2年 11月 27日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）

ご要望	コロナ感染拡大対応で、玄関で子どもの登降園引き渡しになっているのに、玄関にずっと居座り、子どもを放置し声を掛けない保護者がい ま <u>ま</u> す <u>る</u> 。あえて密な状況をとっている保護者がい て <u>る</u> 。毎日迷惑である。保育園からその保護者に注意するべきだ。
解決記録	ご迷惑や不愉快な思いをお掛けしてしまったことや職員の対応に配慮がなかったことなどを謝罪し、今後、さらに注意をして対応します。

受付日	令和3年 1月 19日 22日
ご要望者	保護者、近隣住民・その他（ ）
ご要望	緊急事態宣言が発令されている中、昼夜を問わず自粛をしなければならぬ状況なのに、県をまたぎ遊びに行き、保育園に登園していることが、信じられ ま <u>せ</u> ん <u>な</u> い 。コロナ感染拡大に対する、一部の保護者の認識の低さに憤りを感じている。保育園が閉所してしまったら利用できなくなってしまうという危機感がないこと、感染したらどう責任を取るつもりなのか。コロナに関する内容については何度も配信してもらっているが、キッズリー等で保護者が自分勝手な判断をしないように強く指導するべきだ。
解決記録	ご意見をいただいたことに対するお礼と、保護者の方に改めて周知する為にキッズリーの配信を実施しました。