

令和2年度 ちゃいれつく西新井駅前保育園保育園

ご意見・苦情解決記録

件数：2件

1

受付日	令和2年7月14日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	送迎時に門扉の扉を開ける際、門扉が少し斜めに傾き左右の扉がすり合ってしまった状態の為、扉が硬くなってしまい開けづらくなってしまったので、開けやすく対応してほしい。
解決記録	保護者みなさまには、ご不便をおかけしていることへの謝罪と業者に依頼していることをお伝えさせていただきました。 現在、門扉の修理は完了し問題なく開閉できる状態です。

2

受付日	令和2年8月6日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	朝の登園時間に玄関で並んでいたところ、後からきた園児と保護者が横から入り、その園児の熱を職員が測って対応した。朝、急いでいるのは同じなので、きちんと並んでいる人から順番に預かってほしい。
解決記録	保護者の方に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ご理解いただきました。そして、二度と繰り返すことのないように会議などを通して職員間で共有し、保護者の方にも順番に並んで待つことを都度伝えご協力をしていただくことになりました。