令和４年度　早稲田南町保育園分園　ご意見・苦情解決記録

４件

1

受付日	令和４年６月10日
ご要望者	保護者　・　近隣住民　・　その他（　　）
ご要望	本部宛にメールでお受けしました。 子どもの声がうるさくて在宅での仕事が出来ないため改善してほしいとのご意見を受けました。
解決記録	２階の１歳児クラス、２歳児クラスで同時刻に園児の嘔吐があり窓を開け換気をしたために園児の声が近隣に響いてしまった経緯がありました。嘔吐の際は換気が基本なので窓を開けざるをえないこと、その場合は近隣に声が響かないよう工夫すること、またそれを職員間で共有したことをお伝えし、ご理解いただきました。

2

受付日	令和４年６月25日
ご要望者	保護者　・　近隣住民　・　その他（　　）
ご要望	直接園に訪問頂きお受けいたしました。 近隣住民の方より、園庭の土埃が風でまいあがりベランダに干している洗濯ものに付着し迷惑している、とのご意見を受けました。
解決記録	謝罪の上、できるだけ土埃がたたない方法を検討する旨お伝えしました。 職員と共有・検討し、毎朝職員がホースで水を撒くことにしました。

3

受付日	令和 4 年 9 月 22 日
ご要望者	保護者　・　近隣住民　・　その他（　　）
ご要望	電話にてお受けしました。 運動会の予行練習を園庭で実施中、音響が大きくて迷惑しているとのご意見がありました。
解決記録	謝罪の上、すぐに音量を小さくし、対応しました。

受付日	令和 5 年 3 月 15 日
ご要望者	保護者　・　近隣住民　・　その他（　　）
ご要望	子どもが高熱を出したとの連絡について、登園の際に携帯番号がいつもと異なることを伝えたはずだが、そちらにはかかってこず、父親や祖母にかけたようだがなぜか。時系列を説明してほしい。
解決記録	園長・担任・事務職員で保護者と面談し、以下をお伝えし、職員間での共有が出来ていなかった旨謝罪しました。 ・登園時の受け入れ者が、お母様から頂いた携帯番号を付箋にして登降園表に貼っていたが、担任が見落としてしまったこと。 ・園児が高熱を出したため、お母様にお迎えの連絡をしたが繋がらず、お父様に連絡しましたが遠方にお勤めとのことで、おばあ様へ電話をしてしまったこと。