

## 令和5年度 ちゃいれっく東戸塚駅前保育園

### ご意見・苦情解決記録

件数：5件

1

受付日	令和5年8月26日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	子どもの怪我について、謝罪や連絡など対応が不十分である。再発防止に向け、しっかりと対応を考えてほしい。
解決記録	怪我発生時のご連絡や対応に至らない点があったことを謝罪しました。保護者様との面談にて怪我の経緯を詳細に説明しました。また、再発防止策として職員の配置の見直しや子どもたちが過ごす環境整備を行うことで安全確保を行い、怪我を未然に防いでいくことを説明しご理解いただきました。

2

受付日	令和6年1月15日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	送迎時の職員からの伝達において、伝えられた言葉が否定的に聞こえてしまったり軽すぎる口調に感じたりすることがある。
解決記録	職員の言葉で不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。保護者対応について職員への指導を強化して行っていくことを伝えご理解いただきました。

3

受付日	令和6年1月31日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	連絡事項は連絡帳アプリ等を活用し事前に伝えてほしい。クラス間の職員の連携が取れていないと感じる時がある。
解決記録	必要なお連絡が当日となってしまうご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。連絡事項は事前にお伝えし、職員で密に連携を図りながら保護者様への伝達事項などの引継ぎを徹底して記録するなどの対策を説明しご理解いただきました。

4

受付日	令和6年3月8日
ご要望者	保護者・近隣住民・その他（ ）
ご要望	朝の時間帯に保育園送迎のために車を路上に停めていた。車通行の妨げや歩行者が危険なため、保育園送迎での車を近隣の路上には停めないようにしてほしい。
解決記録	ご迷惑をお掛けしてしまったことを謝罪しました。その後、保育アプリにて保護者向けに、車送迎の場合はコインパーキングの利用していただくこと、短い時間であっても路上に車を停めて保育園送迎を行うことはご遠慮いただきたい旨を全体周知し対応しました。

5

受付日	令和6年3月18日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	再度、朝の時間帯で保育園送迎のため路上に車が停まっていた。危険なので保育園送迎での車を近隣の路上には停めないようにしてほしい。
解決記録	ご迷惑をお掛けしてしまったことを謝罪をしました。その後、保育アプリにて保護者向けに、近隣の保育園とも共通で保育園送迎時の路上駐車は禁止させていただき対応をしていること、たとえ一時的や短い時間の停車であっても、過去にはバスが通れなくなってしまったことや車同士の立ち往生、歩行者に危険が及ぶことがあったことの内容を全体周知し対応しました。