

2024年度 ちゃいれっく新大塚駅前保育園

ご意見・苦情解決記録

件数：3件

1

受付日	2024年7月4日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	11：15頃近隣住民より騒音で困っていると電話が入る。 「やめて〜！」の声がうるさい。周りの住人が気持ちよく過ごせるようにしてほしい。
解決記録	まず、近隣住民の方へ不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。今後の対応として今回のような不快にさせるような言葉がなくなるよう園児並びに職員にも共有していくことをお伝えし、ご理解いただきました。 今回は、水遊び中に園児同士で楽しみながら発していた言葉になりますが、園では子どもたちと一緒に、「やめて〜！」の音がずうっと聞こえていたらどんな気持ちになるかを考え、声の大きさに気を付けなければならないことを話しました。

2

受付日	2025年1月22日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	「本日、延長保育をお願いしていましたが、補食が他のお子様と異なった」と聞いた。アプリに「本日のお迎え時間にも 19:15 となっているのですが、何かの手違いでしょうか。」とメッセージが入った。
解決記録	保護者には職員の不手際で本来なら同じ補食を提供しなければならないところ、市販のお菓子の提供を間違えてしてしまっていたことを謝罪し、今後同じことがないようにしていく旨を伝えご理解いただきました。 職員間でも伝え忘れが原因だったので今後伝達もれがないよう職員全体に注意を促した。

3

受付日	2025年3月11日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	帰りの対応時、担任からの伝え方に不満があるとさくら DAYS 連絡帳が入った。
解決記録	まず保護者に対して不快な思いをさせてしまったこと、並びに職員の対応に不備があったことに対して謝罪しました。今後の対応として誤解を招くような伝え方にならないよう指導していく旨を伝えご理解いただきました。園では対応した職員には直接、その他の職員には昼礼で保護者の気持ちを考え、寄り添いながら対応するよう伝えました。