

2017年度 苦情件数一覧

カルチャー 保育園	ワールド 保育園	本町 保育所
5	0	3

苦情内容

	施設名	日時	苦情内容	解決結果
1	本町保育所	2017年4月	(近隣マンション住人より) ・泣き声がうるさい。 ・外で遊ぶ時間を教えてほしい。 ・子どもの声が気になるので外遊びは控えてほしい。	マンション理事長、民生委員の方にも苦情があったことを伝えながら、子ども達のにぎやかな声にご理解いただき、お互い何かあった時は声を掛け合うようにした。
2	カルチャー保育園	2017年7月	(保護者より) 感染症で欠席し、治って登園した際の保育者の対応が不快なものであった。	不快な思いをさせてしまった事、不適切な対応であった事をお詫びし、今後そのような事が無いようにすると説明しご理解いただいた。
3	本町保育所	2017年9月	(近隣マンション住人より) ・子どもの声がうるさい ・夕方まで声が響いてうるさい	・窓は常に開けておくのではなく状況を見て適宜に外の風を取り入れる。 ・夕方のお迎え時は保護者の方にもすみやかな降所の協力を求めると共に大声は人の迷惑にもなることを子ども達にも教えていくことでご理解いただいた。
4	本町保育所	2017年9月	(保護者より) ・運動会の年長児の種目に例年あったバルーン演技がなくなった事について理由説明がなかった。 ・バルーン演技を種目の中に入れてほしい。	・本年度より0歳児クラスが増え、運動会の限られた時間の中で種目の変更が必要であった事を説明し、ご理解いただいた。 ・バルーン演技は保育活動の中で経験できるようにすると説明しご理解いただいた。
5	カルチャー保育園	2017年9月	初めて行った公園で園児がかけっこの練習をしていたところ、近所の女性から「病人がいるから静かにしてほしい。以前も言ったはず。二度と来ないで」と言われた。	子ども達の元気な声にご理解いただき、こちらもお気を付けて保育を行なっている事を説明し、お詫びを申し上げた。
6	カルチャー保育園	2017年11月	(保護者より) クラスだよりの子ども個人の記事内容について不快な思いをした。保育園の外で保育者と偶然会った時に挨拶もなく知らないふりをされた。	クラスだよりの文章について不適切であったこと、園外で挨拶をしなかったご無礼をお詫びし、今後の対応について説明し、ご理解いただいた。
7	カルチャー保育園	2017年12月	(保護者より) 事前に欠席の連絡をしているのに、連絡なしで欠席したと言われた。	出欠の確認をせずに失礼な事を申し上げたことをお詫びし、今後そのような事が無いようにすると説明し、ご理解いただいた。
8	カルチャー保育園	2018年2月	(保護者より) スポット延長保育の利用回数と請求金額についてこちらが認識していたものと違っている。	今後は双方で利用回数をその都度確認していくことを説明し、ご理解いただいた。