

2020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
9	0	1

苦情内容

	施設名	日時	苦情内容	解決結果
1	カルチャー保育園	2020年4月	保護者より、担任の電話対応について不快に感じたと言った電話があった。	不快に思わせてしまったことをお詫びし、今後の改善、指導に努めることを説明しご理解いただいた。
2	カルチャー保育園	2020年6月	保護者より、子どものエプロンにまだ試したことのない食材がついていた。	食材について、保護者ときちんと確認をしていなかったことをお詫びした。今後は食材について事前に確認をしていくことを説明し、ご理解いただいた。
3	カルチャー保育園	2020年7月	保護者より、2日続けて子どもが他児に噛まれたが、噛みつく子がいることを他の保護者に伝えるべきと言った電話があった。	噛みつきを連日防げなかったことをお詫びし、噛みつきがあることを他の保護者にもお伝えすることを説明し、ご理解いただいた。
4	カルチャー保育園	2020年7月	保護者より、担任が子どもへの声掛けや叱り方が気になる、注意しなくてもいいように担任が工夫をするべきではないかと言った話があった。	今後声掛けや叱り方について注意していくことを説明し、ご理解いただいた。
5	カルチャー保育園	2020年11月	近隣住民より「コンビニエンスストアの駐車場に保育園の保護者数名が駐車している」と電話があった。	保護者が駐車していることをお詫びし、今後貼り紙や声掛けをして注意喚起していくと説明し、ご理解いただいた。
6	カルチャー保育園	2020年11月	近隣住民より「コンビニエンスストアの駐車場にまた保育園の保護者数名が駐車している。警察に通報しました」と電話があった。	保護者には駐車しないように注意はしているが、再び無断駐車が起こってしまったことについてお詫びした。
7	カルチャー保育園	2020年11月	近隣コンビニエンスストアが入っているマンションの管理組合と管理会社の方が直接来られ、コンビニエンスストア駐車場に保護者が駐車しているいるのでやめさせてほしい旨の話があった。	保護者には駐車しないように度々注意はしているが、無断駐車が起こってしまったことについてお詫びした。
8	カルチャー保育園	2020年12月	保護者より、トイレトレーニングの進め方についての要望を伝えたが、担任に受け入れられなかったと言った電話があった。	トイレトレーニングの進め方について保護者の要望に応えられなかったことをお詫びし、今後は何か要望があれば出来る限り対応していくことをお伝えし、ご理解いただいた。
9	カルチャー保育園	2020年12月	園ホームページの問い合わせより、新型コロナの感染予防のため送迎者は保護者一人に制限してほしいとの要望があった。	法人内で検討し、園児一人につき保護者一名の送迎をお願いすることとした。その旨を保護者全体へ通知した。
10	本町保育所	2021年3月	年度修了日ということもあり親同士の立ち話が多く、その間子ども達が道路、駐輪場、隣の駐車場をはしゃぎ回って遊んでいた近所の女性の方がこの状況を見て「危く見てもらえない、早く帰して下さい」と訴えてきた。	すぐに門の外へ出て現状を見て、早く帰るよう注意し全員帰るのを見届けた。その日のうちに保護者に向け園からのお知らせとして「降所時は遊ばないで帰りましょう」を配信し注意を促した。