

2020年度 苦情・要望報告

苦情：	4件
要望：	0件

苦情	父のお迎え時、10分ほど玄関風除室で待っていたが音沙汰なく、しびれを切らして廊下まで入って行ったら、ある保育士に「入ってこないで」と言われた。ほかの保護者は入っていく人もあったのに自分だけが散々待たされて注意を受けるのは納得いかないとお電話を頂く。
対応結果	インターホンを押さずに自動扉が開いたタイミングで入ってこられたため保育士がお迎えに来ていることを把握できていなかった。謝罪とともにコロナによる限定保育中のお迎え時の約束事を再確認し、お願いをする。

苦情	限定保育中に保育課から『今朝我が子を送って行っただけが受け付けてもらえなかった。また月末の3日間に仕事が入ったので預かってほしいと申し入れたが受け入れてもらえなかった。どうしたらいいか』と保護者から苦情の電話が入ったと連絡がある。
対応結果	コロナ禍でもともと限定保育中は事前に申し込んだ日時のみ保育をしているため、他にも同じような申し入れがあったがお断りをしていただいていたことを踏まえ受け入れなかったことを伝えた。勤務先からの証明持参で受け入れる旨を父に電話で申し伝える。再度全体に発信し、ご理解を得られるようにする。

苦情	1回目の電話。近所のものですがと前置きし『大太鼓の音と振動がうるさくて体調不良。せめて窓を閉めてほしい』2回目、園長あてに電話。『窓を閉めていただきありがとうございました。防音壁の件はどうなっていますか。大太鼓・マイク・音楽・子どもや先生の声がうるさい。防音壁が無理ならば、大太鼓・音楽・マイクは止めてほしい』
対応結果	1回目のお電話ですぐに廊下と保育室の窓を閉めて対応。2回目のお電話では『不快な思いをさせてすみません。行事や活動によってはすべてやめることはできない。が、デッキの音量を絞ったり、保育士の声に気を付けることはすぐにできるので気を付けていきます』と返答。防音壁に関しては本社に再度相談する。

苦情	コドモンにて、玄関壁面に貼りだしてある運動会の写真についてこどもの顔が切れていると苦情。パソコンで写真を選ぶ際にデータ上ではしっかり写っていたが、プリントアウトの段階で切れてしまっていた。
対応結果	改めて新しい写真を選んで掲示。しっかり確認せずに掲示したことをお詫びし事情を説明した。今後は掲示物や配信物についてしっかり確認していく。