

2021年度 苦情・要望報告

苦情：	1件
要望：	2件

アートチャイルドケア山形東原保育園

要望	9時になっても登園しない児があり、これまで父が送迎の際は遅参で10～11時の登園も多かったため様子を見て待っていた。11時ごろにコドモンにて都合決の連絡が入る。そうして次の日、母が送ってきた際になぜ連絡が保育園からないのか、11時ごろまではおっておくのかとの事。
対応結果	これまでの経緯と待っていた理由をお話する。と同時に、お忘れなくご連絡いただきたい旨をお伝える。遅い登園を母は知らなかった様子である。

苦情	駐車場整理のシルバーさんに対し、もっとしっかり整理作業をしてほしいとの連絡が入る。指定位置にたち誘導をしっかり行ってほしいとの事と、子供たちに触ったりタッチしたりと可愛がってくださるのは良いのだが、時節柄控えてほしいとの事であった。
対応結果	m g r と園長と共に今回の苦情の件と内容をお話した上で、改めて駐車場整理の方法と今の時期だからこそという事をお話する。その後、シルバー人材センターさんからの申し出で、メンバーチェンジとなった。

要望	園舎前駐車場に保護者が止める際に駐車場整理の方が納品業者や奥に停める職員を優先して、大きい車がある事でとめづらい場所に停める誘導をされたという事で、駐車場整理の方に優先順位を考えてほしいとの要望が入った。
対応結果	駐車場整理の方に、職員の駐車は優先させないで大丈夫という事と、とめにくい駐車場であるからこそ、必要な要望は受け入れてほしいことをお願いすると共に保護者に謝罪頂いた。