

平成29年度 苦情等の受付・対応状況

園名； 東生野愛育園

年	月	申出者	内容	対応の詳細
29	5	保護者	産休に入ったことで短時間認定に変更となっていた保護者が16時過ぎにお迎えに来られた。延長料金が発生することを伝えたところ、「延長料金が発生することを知らなかった」とやや納得がいかない様子であった。	主任より、改めて短時間認定の保育時間と延長料金について説明を行ったところ承諾。延長料金の支払を受ける事ができた。
29	5	保護者	連絡帳に、“首の傷はいつからあるのか”という主旨の記載あり。	連絡帳の記載内容をうけ、担任が本児の首を確認したが、傷は確認できなかった。担任が連絡帳の件と併せて傷の状況について主任に報告。 お迎えの際に担任が保護者と話をしたところ、“本児は自分で掻いたと言っていたが、いつからなのか気になったために聞いた”、“連絡帳に書く内容が何も無かったため書いた”とのこと。担任に対して、気を遣わせてしまって申し訳ないとのことだった。
29	5	保護者	汚れ物の袋の中に紙パンツが入っており、気付かずに洗濯し、洗濯物にゼリー状のものが付着し、洗濯機も動かなくなってしまったとの事。 昨年度にも同様の事があり、今年度になってからも4・5回あったとのこと。	電話にて謝罪。午睡までの着替えの確認は行っていたものの、午睡後の確認を行っていなかったことを説明。同日の夕方、主任と担任で自宅訪問し、謝罪。 洗濯機も回るようになり、衣類も乾燥機にかければ大丈夫との返答あり。今後同様のことが起きないように留意することで了承あり。