

苦情・相談受付についての報告

平成24年度苦情・相談受付処理報告書
久遠保育園

平成24年度 2件受付ました。
* 口頭1件 おたよりノート1件

受付日	平成24年4月7日(土)登園時
相談申し込み方法	口頭
相談内容	「誘導員の方について話があるのですが」と言われ、昨日お迎えの時、荒田八幡方面より来て車の空くのをまっていたが、誘導員の方は与次郎ヶ浜より来て、右折する車を先にいれ2・3台待たされました。これはおかしいんじゃないですか。
結果	警備会社に連絡し、担当の方に来てもらい話し合いをもつ。誘導員の方がプリントの内容をしらないのではと思い、もう一度会社の方で話しをしてもらう事をお願いした。また、右折する車には、保育園で配布したプリントを準備しておき、再度お渡しをお願いする。その日の夕方、お母さんがお迎えの時に、園長・警備会社の方を交え話し合った事を報告しお詫びする。「そこまでしてくださったんですか。ありがとうございます」と、納得され帰られた。

受付日	平成24年7月26日(木)
相談申し込み方法	おたよりノート
相談内容	登園の際、担任の方へ母親より話があり、昨日友だち数人と遊んでいる時、「MBC夏祭りに行く人」という話になり、うちの子どもも手を挙げてしまったとの事。「お祭りに行かないと、他の友だちに次の日怒られる」と言っ、父親にせがんだが行かなかったんです。本人は、今朝保育園に行きたくないと言っている。遊びや会う約束は、子ども同士で勝手にしないように保育園の方から子ども達に話して欲しい。
結果	園長・主任・担任を交えて、年長児の子ども達にお話しをする。いろいろな約束をする時には、自分達で勝手に決めないで、お父さん、お母さんに聞くことを約束した。お迎えの時、上記のことを伝えると、「はい、わかりました。ありがとうございました」と言っ、帰られた。