

苦情・相談受付についての報告

平成25年度苦情・相談受付処理報告書
ルンビニ保育園

平成25年度 3件受付ました。

受付日	平成26年1月24日(金)
相談申し込み方法	おたよりノート
相談者	保護者
相談内容	「延長保育時間になると、連絡しなくてもおやつの時間になるのでしょうか。」
結果	「入園の案内」でもご説明してありますように、延長保育は、18時から始めさせて頂いておりますが、5分間の余裕をもちましてご連絡のないご家庭も、緊急利用児として18時5分からになっております。

受付日	平成26年2月21日(金)
相談申し込み方法	おたよりノート
相談者	保護者
相談内容	月曜日に夕方熱があった園児が、土曜日にはインフルエンザを発症していたことがわかり、火・水・木と休ませて、金曜日に登園してきた時のおたよりノートに、「病児保育で、狭い部屋に閉じ込められるため、大変ストレスが溜まっていたようです。」「適切に対応したつもりだったのに、園児が登園することが迷惑なのでは？というような対応で悲しかったです。正直に報告したことを後悔しました。」
結果	「インフルエンザの流行を防ぐためにも、医師の許可(口頭)が出るまでのお休みに皆様ご協力を頂いております。説明の仕方が、保護者にご負担をお掛けしたことをお詫びします。昨年1月から、診断書ではなく口頭での許可にしたところ、流行してしまい熱が下がってからの目安として、公の基準が5日となっていることをお伝えしたところ、上記の苦情を頂きました。

受付日	平成26年2月21日(金)
相談申し込み方法	おたよりノート
相談者	保護者
相談内容	お迎えの荷物の準備について、もう少し工夫して頂けませんか。1階を覗かずに先に2階へ行くと、必ず1階に降りてから準備を始められるようですが、別のクラス同士でお迎えが来たことを知らせる連携をとるなどはされないでしょうか。
結果	「昨日はお時間をとり本当に申し訳ございませんでした」幼児クラスは、単独担任で連絡を入れる余裕がない時がございます。ご面倒をお掛けしますが、出来ましたら保護者の皆様よりご連絡をとっていただくか、または連絡ノートに記入していただければ助かります。ご理解の上、宜しくお願いします。ご兄弟のご家庭は、稽古事で上の園児だけのお迎えのケースが多く、気を利かせて準備していると違ったりして、下の園児がなくケースも多いのが現状で把握が難しいです。