

令和2年度 10月～3月

苦情・要望等の受付と解決の状況

施設名： 鈴の音保育園

年	月	申し出た方	内容	経過及び結果
2	11	保護者	お迎え時間が過ぎた時に保育園からの連絡が遅かったため延長料金が発生してしまいました。	職員間で周知。受け入れ表に書かれたお迎え時間にお迎えが来ていない時、1時間経過した時点で保護者に連絡を入れる。ただし18:00お迎え予定の場合は30分経過時点で連絡する(延長料金が発生するため)
2	11	保護者	交通整備の仕事について、コロナウイルスのこともあり、登園時に、子どもの頭をなでたり、髪に触ることはやめてほしい。	交通整備の保護者への声掛けは挨拶のみとする。子どもの頭や髪に触れない。
2	12	保護者	交通整備の仕事について、園駐車場に車を停めた際、車のドアを開けるのは辞めてほしい。	交通整備の保護者への声掛けは挨拶のみとする。園駐車場に停めた保護者の車に触らない。
3	1	保護者	上の子が受診をするので下の子を保育園に連れて行ったら「お仕事がお休みの時は家庭での保育をお願いします」と言われた。	保護者への謝罪。 コロナ感染リスクを減らすために、緊急事態宣言下の保育について「すずのね」を配信したが、様々なケースがあるため保護者の負担とならないよう職員で周知。