

## 相談・苦情対応状況

対象期間：2021年3月1日～4月30日

施設名	第六コスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/4/7
発生元	近隣住民
受付内容	病院前に車を停めている保護者がいるのでやめてほしい
一次対応	保護者に一斉通知にて注意喚起を行いました。
二次対応	-
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/4/7
結果	2021/4/7以降病院側からの苦情の連絡はありません。

施設名	成田コスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/3/11
発生元	善福寺緑地公園管理事務所（近隣住民）
受付内容	園舎公園側門扉外に駐輪をし、園児を放置している保護者が多数おり、通行人の妨げになっている。
一次対応	保護者への注意喚起、登降園時の駐輪見守りを行いました。
二次対応	-
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/3/11
結果	駐輪場所が安定し、園児の降園時の様子を見守っております。

施設名	成田コスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/4/14
発生元	保護者
受付内容	保育中に顔に擦り傷が見つかったと報告を受けたが、どのような状況で傷が出来たか目視していなかったと報告を受けた。保育者が足りていないのではないか。防犯カメラはないのか、設置はしないのか。
一次対応	保育者数については基準の配置より多い人数を配置していることをお伝えしました。 防犯カメラ等の設置については検討します。
二次対応	防犯カメラについては本部に提案をしました。保護者より、各家庭に爪を短く切ることを周知、爪が伸びている子がいないかのポディーチェックをして欲しいとのご意見を頂きましたので 爪のチェックについては即日一斉配信メールで幼児クラスに配信しました。
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/4/14
結果	上記対応にてご納得頂きました。

施設名	みたいぐコスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/4/9
発生元	保護者
受付内容	写真販売(はいチーズ)にトイレトレーニングの写真が入っているのでやめてほしい
一次対応	即削除対応しました。
二次対応	再度写真をチェックしました。
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/4/10
結果	保護者に謝罪し今後気を付けることを伝え納得して頂きました。

## 相談・苦情対応状況

対象期間：2021年3月1日～4月30日

施設名	しなおおコスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/4/2
発生元	保護者
受付内容	区役所の情報だとしなおおコスモは20：30までとなっているが、園職員に開園時間は20：30で保育時間は20：00と言われたがどうなっているのか？
一次対応	現在の最終降園児は20:00までなので、20:00までの保育に可能な限りご協力頂いております。仕事上20：30までの保育が必要となった場合には、時間変更願いを提出頂いた上で保護者様の勤務時間や通勤時間を確認してから対応致します。
二次対応	区役所へ次年度以降の開園時間変更手続きを行う予定です。
第三者委員への報告要否	要
解決日	
結果	

施設名	おぎぶんコスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/4/1
発生元	保護者
受付内容	慣れ保育表、保育ICTシステム利用についての手紙が届いていない。 慣れ保育の時間が話していたものと異なる。持ち物や慣れ保育について何も説明を受けていない。
一次対応	慣れ保育表、保育ICTシステム利用についての手紙をお渡しし、説明をしました。
二次対応	-
第三者委員への報告要否	要
解決日	
結果	