

相談・苦情対応状況

対象期間：2021年5月1日～6月30日

施設名	武蔵境コスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/5/11
発生元	近隣住民
受付内容	保護者が路上駐車している。また、自転車のスピードが速くて危険である。 (警察官が5月11日登園の様子について直接事実関係を確認したところ、路上及び、近隣店舗に駐車、及び自転車のスピードが速いことが確認され、警察官より保育園に直接指導があった。)
一次対応	本部に報告し、保護者に手紙を作り配布し注意を呼び掛けました。
二次対応	-
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/5/11
結果	その後の苦情はなく、保護者の改善が見られました。

施設名	みたいぐコスモ保育園
区分	意見
受付日	2021/5/13
発生元	保護者
受付内容	病院受診のけがについて当日口頭にて説明・謝罪頂いたが、 納得のいく説明ではなかったため再度説明してほしい。
一次対応	施設長が保護者と面談をし、納得して頂きました。
二次対応	1歳児クラス担当1名が窓口となり、対応することとしました。 保護者の日常の悩み等を聞いたりしながら保護者の育児に対する不安を取り除くこととしました。
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/5/13
結果	事故簿を保護者にも読んで頂き、納得されました。

施設名	武蔵境コスモ保育園
区分	意見
受付日	2021/5/24
発生元	保護者
受付内容	園児感染者の感染後の登園が早すぎる。また幼児クラス全員のマスク着用をお願いしたい。
一次対応	感染後の登園については、保健所、医師の登園判断によって受け入れていることをお伝えしました。 マスクの着用は1月の理事会にてWHOの見解等を鑑み、強制ではなく任意となったことを改めてお伝えしました。
二次対応	上記対応を武蔵野市にも再確認を行い、武蔵野市の見解も相違ないことを確認しました。
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/5/21
結果	園の対応については、理解してもらえた様子。園児個人については、できるだけマスクの着用を希望されているため、園でも本園児に対してきちんとマスクが着用できるように指導を行うことで保護者と共通理解をしました。

施設名	しなおおコスモ保育園
区分	苦情
受付日	2021/6/3
発生元	保護者
受付内容	園に対して延長保育の申請を出したら受け取ってもらえなかった。
一次対応	保育時間が変わる場合には原則勤務証明書の提出が必要である旨を保護者にお伝えしました。 また、児童票の保育時間を守ってほしいとお伝えしました。
二次対応	-
第三者委員への報告要否	否
解決日	2021/6/3
結果	ご説明後、納得頂きました。