

苦情受付票

受付日 令和 4年 6月 9日

申出人 保護者

発生日時	令和 4年 6月 9日(午前)・午後 8時 10分頃
発生場所	ビオーズよこね保育園の玄関
内容	5月のコドモンの引き落としの件について、延長保育料金が入っていたが、何かの間違いではないかとの訴えがあった。その場でコドモンの登降園時間を確認したところ18:30の打刻があったため、それではないかと説明をすると、その時間に打刻した覚えはなく、その日は打刻確認のメールもなかったとのご指摘をいただいた。その場は丁寧に謝罪をして、再度確認させていただく旨を伝えた。
対応	すぐ確認をすると、時間を後で入力した形跡があった。保護者が打刻を忘れたところへ、後で入力した時に誤って違う時刻を入力したと思われる。すぐに訂正し、本部へも連絡(確定前に変更)した。降園時、お父様へ状況を説明して謝罪。お許しをいただいたが翌日朝にお母様に再度状況を説明して謝罪。お金は引き落としされることのないように止めたことを伝えた。また入力を間違えた保育士にも注意を促し、丁寧に確認するように指導した。
結果	お金が引き落される前だったこともあり、ご両親ともに納得してくださりお許しをいただいた。完全に保育園側のミスであるため、二度と無いよう細心の注意を払っていくようにする。
備考	コドモンの請求確定をするときに延長保育児の時間等を再度確認するようにしていく。