

お知らせ

苦情解決責任者 園長 輿水 奈緒美

受付担当者 主任 布施 友香梨

本園は、園運営に関する保護者の皆様の疑問や不安を解消し、より良い保育サービスを提供できるよう、苦情解決窓口を設置しております。令和2年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについてお知らせいたします。今後も園児と保護者の皆様、地域の方々に安心して利用いただけるよう、職員一同一層努力してまいりますので、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

記

<集計期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日>

- ① 苦情受付件数： 5件
② 相談者： 実名 0件 匿名 5件

③苦情内容		解決した件数
1. 職員の対応について	<u> 1件 </u>	<u> 1件 </u>
2. サービスの質や量について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
3. 利用料について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
4. 説明や情報提供について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
5. 権利侵害について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
6. その他(利用者マナー・砂埃など)	<u> 4件 </u>	<u> 4件 </u>

③ 第三者委員に通知した苦情件数 0件

④ 苦情内容

- 5月18日 内容：近隣住民より園庭の砂埃について
対策：コロナ休園中のため水撒きが不十分だった。朝夕の散水を実施。
- 7月22日 内容：近隣住民より降園時の保護者の見守りが不十分。注意喚起が必要ではないか。
対策：南北両園で保護者に呼びかける。(キッズリー配信・玄関掲示・保護者に用紙の配布)
- 8月7日 内容：近隣住民よりマンション敷地内に駐車し送迎している保護者がいる。
対策：南北両園で再度保護者に車での送迎はできないことを伝える。(キッズリー配信・掲示)
- 12月3日 内容：キッズリーの連絡帳提出依頼が朝の8時に届く。9時以降にしてほしい。
対策：全職員に周知。9時以降に送るようにする。
- 1月21日 内容：近隣住民より園庭の砂埃。こまめな水撒きをお願いしたい。
対策：朝昼夕の3回水撒きを実施。