

お知らせ

苦情解決責任者 園長 興水 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3年4月1日～令和4年3月31日>

- ① 苦情受付件数： 3件
- ② 相談者： 実名 1件 匿名 2件

③苦情内容		解決した件数
1. 職員の対応について	<u>0件</u>	<u>0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>3件</u>	<u>3件</u>

③ 第三者委員に通知した苦情件数 0件

- ④ 苦情内容
- 7月3日 内容：南ウイングが前週、北ウイングが当週に遊戯室で開催した運動会の放送音量が大きい。
対策：コロナ禍で換気のため開けていた窓の開口部を少なくし、音量を下げて対応。
- 12月21日 内容：園庭からの砂がベランダに飛んでくる。最近水撒きをしていないのではないかと。
対策：1日3回の散水をしているが、霜柱の立った日にはぬかるむためしない場合もあった。
乾燥が激しくなっていることから、引き続き丁寧に散水していく。
- 3月22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)

以上