

## 令和2年度 苦情受付の状況

### 【 4 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

### 【 5 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

### 【 6 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

### 【 7 月 】 苦情受付 1 件

園で利用している契約駐車場(保護者送迎車両の駐車のため)について、同じ契約駐車場内にある駐車スペース1台分を契約し利用されている地域の方(以下、申出人)より、童夢関係者の車両が申出人の駐車スペースに停車しているため、朝夕ともに車が駐車できない状況が続いている。今後も同様の状況であれば、園はどのように対応するのか確認したい。また改善されず同じ状況が続けば、罰金を取る等の措置を検討するとの電話連絡をいただいた。

#### 改善内容・経過報告

ご連絡をいただいた時刻に、管理者や保育主幹が不在であったため、電話対応した事務職員が、すぐに契約駐車場の様子を確認に行く。申出人の駐車スペースに三角コーンが置かれていたはずだが、交通誘導を行っている担当職員により移動されていた。担当職員は、申出人のスペースは利用者がいないと思い、送迎の混雑時に利用してしまっていたとのことで、受けた電話の内容を伝え混雑時でも決して三角コーンを動かさず空けておくように伝えた。翌日、事務長より改めて担当職員へ注意事項を説明し、園の契約している駐車スペース以外には保護者に駐車させないよう徹底することを伝える。

また、申出人へは電話をいただいた翌日に、副園長より電話連絡を取り、謝罪を伝え今後同様に駐車出来ない状況になった場合には駐車料支払いを求めるとのことで、納得いただいた。

### 【 8 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

### 【 9 月 】 苦情受付 0 件

苦情はありませんでした。

### 【 10 月 】 苦情受付 1 件

幼稚園部の保護者より、土曜日保育の申し込みについて、期限の水曜日までには提出したが、保育教諭の確認不足で提出期限がすぎたのではないかとの内容を頂いた。また、担任からのお便り帳での返信内容についても気になる点があったとご意見を頂いた。

#### 改善内容・経過報告 [次ページへ](#)

お便り帳の内容を、園長・副園長・主幹保育教諭が確認を行う。申し込み用紙提出方法についての再確認をする。また、期限を超えた申し込みに対しての職員の対応について、期限を守ってもらう理解・協力を頂く理由を説明していたか等の課題を職員全体で検討していく。

担任保育教諭が、お便り帳の内容について、不快な思いをさせてしまったことに対して、お詫びをし謝罪のお便りをする。

今後の課題・保育・保護者支援について、職員全体で考えていく。

【 11月 】 苦情受付 0件

苦情はありませんでした。

【 12月 】 苦情受付 0件

苦情はありませんでした。

【 1月 】 苦情受付 0件

苦情はありませんでした。

【 2月 】 苦情受付 0件

苦情はありませんでした。