

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	件	1 件	件	件	1 件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	1 件	件	件	1 件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	4 件	4 件
合 計	件	2 件	件	4 件	6 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
B	「前年度のスナップ写真の購入ですが、卒園児にも連絡がくるとばかり思ったのですが、特に連絡はなく、今年の早めの時期に終わったと在園児の保護者より聞きました。卒園児にも購入の機会を頂けませんでしょうか？」と、事業団ホームページに問い合わせのメールがある。	・昨年度3月末に一年分の写真の再販売のお知らせを写真館の方から配布済みであったことや、再度購入できるよう写真館に依頼したことをメールで返信した。 ・今後は3月末写真販売についての案内書については、園内2カ所に両面分を片面ずつA3で2枚大きく掲示する。また、連絡用アプリを活用し保護者が随時活用できるようにしていく。
D	・父親より「子どもがトイレに行きたいと担任に言ったら、ダメと言われて20分間ぐらい行かなかった。その時、お友だちは行ってもいいと言われてトイレに行ったらいい。なぜ、うちの子もだけ行かせてもらえなかったのか、説明をしてほしい」と、苦情の電話がある。	・担任より「午睡前は、全員一度トイレに行き、その後午睡に入ってからトイレに行きたい場合は、他のクラスの子とも寝ているため、トイレに行きたい子どもは、一人ずつ行くという形をとっている。該当女児は、普段はすぐに午睡に入るため、一人ずつトイレに行くことを知らなかったと思われる。確かに一度は、ダメと言い、順番に行かせるつもりでいたが、そのまま眠ってしまったため担任もそのことを忘れていたとのことだった。 ・再度子ども達には、順番に一人ずつ行かせることを話していく。なお、我慢させずに行かせることも柔軟に対応していく。
G	園前の道路を利用されている方から下記の苦情がある。 ①今朝7時30分頃、電話主が車で10号線から右折で入ってくる方（マンション側）から保育園に向かう道路に進出し、保育園前の交差点に差し掛かったところ、駅側から進入してきた車と進入のタイミングが合いそうになった。自分の方が優先道路なのに強引に入ってきた。②保育園前の道路は多くて詰まりやすく、トラブルになりやすい。マナーをしっかりとしてほしい。	・4月の保護者会でも駐車場について配布したが、再度、保護者へお願い文書を掲示し、保護者への周知、理解を図った。

G	園前の道路を利用されている方から下記の苦情がある。 ①駐車場に駐車されている方が方向指示器も出さずに発進して危なかった。 ②道路側からドアを開けて降りるお子様もいるので気を付けてほしい。 ③最近、職員が駐車場に立っていない。	・園児が8：30から園庭遊び活動に入る関係上、駐車場誘導が落ち着いた頃合いを見計らって、職員は環境整備を行っており、常時駐車場に待機していない。引き続きそのような対応を行っていくこととする。 ・5月の保護者会でも駐車場について配布したが、再度、保護者へお願い文書を掲示し、かつ25日保護者会でクラス担任より説明し、周知、理解を図った。
G	市営住宅の方より「保育園の駐車場が満車の際、市営住宅の前に駐車して待機していることは仕方がないが、市営住宅入り口を塞ぐのはやめてほしい。保護者の方へ周知してほしい」と苦情がある。	・5月の保護者会でも駐車場について配布したが、再度、保護者へお願い文書を掲示することで周知、理解を図った。
G	・近隣住人より「以前から感じていたが、今日は特に放送の音が大きすぎてうるさい。ずっと思っていたが、夕方駐車場の放送を何度もする必要があるのか？近隣の方の迷惑を考えてほしい」と電話がある。	・放送の音量については、一律のボリュームの音量で設定し、南側の放送のみ音量が出るよう近隣周囲に配慮することとした。 ・駐車場係が、場合によっては、クラス等に出向き保護者へ声かけすることとした。