

<苦情受付日>

平成30年6月2日

<苦情内容>

隣接地にある真光寺の工事現場が登降園通路であり大型の重機(クレーン)等の作業に対して、子どもの安全性に十分に配慮してほしいとの声が保護者より提示された。

<苦情申出者>

保護者

<苦情処理>

新園舎まで子ども達をどのような通路でどのように誘導すればよいか検討し、旧園舎内を通過して登降園していただく。保護者へ「工事に伴う園児の登降園における受け入れと受け渡しについて」のプリントを配布するとともに数日間は保育者による誘導も実施し、対応する。なお、これは、大型クレーンの立入りがなくなってからも工事が落ち着くまで実施する。

<苦情受付日>

平成29年10月13日

<苦情内容>

保護者のお迎え時に行う園児の呼び出しアナウンスについて音が大きく迷惑であるとの苦情があがる。落ち着いた生活環境を維持するために対応してほしいとの事。

<苦情申出者>

地域住民

<苦情処理>

保育者間でどの場所のスピーカーを機能させたときに近隣へ音が響きやすいのか確認し、対処の仕方を検討する。(音量の調節では対処が難しい為)結果、未満児向け芝広場(びよびよガーデン)へは放送を流さず、乳児(もも組)クラスへ流し、そこから未満児向け芝広場に在る職員へ放送内容を口頭で伝えるようにする。

<苦情処理員名>

池端由紀子

<苦情受付日>

平成29年5月18日

<苦情内容>

5月に入園した園児さんが入園後間もない期間にありながらけがが重なって起きていることについて苦情があがる。

特に頭部については身体的にも重要な部分である為、注意して観てほしい。

<苦情申出者>

保護者

<苦情処理>

園内で怪我が起きてしまった事に対してまず深く謝罪をする。

保護者が1クラスを1名の保育者で観ていることに不安感を感じている様子だったため、しばらくの期間(約1か月間)は担任の保育者のほかに、主幹保育者もサポートで年長児クラスに入るようにする。

園児本人が新しい環境に入ったことでナーバスになっていた部分から他児とトラブルになることも多かった為、環境になじんでいくとともに状況も落ち着いた。

<苦情処理委員>

平川法子(副園長)