

## 今川学園 苦情解決報告

園長 篠瀬 実千代

平成27年度 (平成27年4月1日～平成28年3月31日)

今川学園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員へ寄せられた苦情状況について報告いたします。

### 【苦情内容】

①噛みつき・怪我を把握できてなかったこと・報告の仕方について	4件
②降園時に身なりを整えていないことについて	1件
③地域の方から保護者の送迎の駐車・駐輪のしかたについて	1件
④行事の写真販売料金について	1件
⑤降園時に紙パンツへの排尿を確認せず帰らせようとしたことについて	1件
⑥降園時に連絡忘れがあったことについて	1件

平成27年度は、上記のとおり貴重なご意見・苦情をいただきました。  
全ての苦情に対して、状況・経過を把握した上で保護者と面談を行い謝罪をさせていただきました。  
また駐車・駐車の件については、緊急保護者役員会を開催し、苦情内容の報告と共に、今後の対策について協議を行いました。結果、再度、全保護者に向けて「駐車・駐輪」についての協力依頼の手紙を配布し、駐車・駐輪の仕方について周知徹底に努め、地域のボランティアの方々のご協力もいただきながら、今後も園児の怪我・事故に繋がらないように、より一層安全に努めて参ります。

今年度も公開希望申し出の苦情や第三者委員への苦情申し出等が必要な苦情報告はありませんでした。皆さまからいただいたご意見・苦情を真摯に受け止め、再発防止のために職員間で情報共有しより一層、子ども達の健やかな育ちを支えていけるよう職員一同改善に努めて取り組んで参りますので、引き続きご理解とご協力の程よろしく願いいたします。