

令和4年度（令和4年4月1日～令和5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 保護者へ怪我（ひっかき傷）の報告をせずに降園させた対応について | 1件 |
| ② 新園舎での発表会のビデオ撮影方法の説明不足について | 1件 |
| ③ 近隣の方からの新園舎への引越し後の車の停車について | 1件 |
| ④ 近隣の方から園舎建設中の工事終了時間について | 1件 |
| ⑤ 仮設園舎の解体作業時間への配慮不足について | 1件 |

令和4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。

- ① 保護者への怪我等の報告、保育中の見守り方、職員間の連携の取り方を再確認して園全体で安全に留意して保育を進めていくことをお伝えしご了承いただきました。
- ② 観覧に関する準備を確認し、事前説明、ルールの周知徹底に努め、当日の職員の役割分担等を明確にして今後取組むことをお伝えしてご了承いただきました。
- ③ 車で送迎については、近隣の方への配慮、園児の安全のためにも保護者の協力が必要であるため今後も引き続き周知徹底に努め、安全対策を検討していくことを説明してご了承いただきました。
- ④ 建設前の近隣挨拶文に作業時間は18時までと記載し説明していましたが、音がする作業は17時までにして欲しいと要望があがったので、施工会社が謝罪と共に現状と今後の対応について説明してご了承いただきました。
- ⑤ 解体工事についての確認不足があったこととお詫びし、施工会社へ連絡して対応してもらうことを説明してご了承いただきました。

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。皆様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お願いたします。

