

平成 30 年度 （平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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の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 保護者への行事日程のお知らせが遅くなったことについて | 1 件 |
| ② 地域の方からの楽器練習の音が大きいことについて | 1 件 |
| ③ 連続しておきた怪我について | 1 件 |

平成 30 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。

すべての苦情に対して、状況・経過を把握した上で説明とともに、謝罪させていただきました。

- ①保護者への行事日程のお知らせが遅くなった件については、30年度は行事の開催時期の見直しを検討していたため、保護者へのお知らせが遅れてしまったこととお詫びし、開催の変更理由と開催時期を全保護者に説明するとともに、今後の行事日程は決定次第、保護者の皆様にお知らせすることを話し、ご了承いただきました。
- ②生活発表会に向けて職員同士で太鼓のリズム打ちの練習を、夕方に保育室の窓を開けた状態で行っていたため、近隣の方から太鼓の音がうるさいとの御意見をいただきました。それぞれの家庭の状況について配慮が足りなかったこととお詫びし、ご了解いただきました。今後は練習の時間帯に留意し、大きな音が出ることが予測される場合は窓を閉める、場所を変える等を考えて行なうように職員間で周知徹底いたしました。
- ③度重なって起きてしまった怪我について、未然に防げなかったことを謝罪し、怪我が起きた状況報告と共に、保育士の見守り状況等についての説明をさせていただきました。
これからも子ども達の遊びの充実と共に職員同士の連携に努め、子ども達の見守りを強化し安全に配慮して保育に取り組んでいくことを説明しご理解いただきました。

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願いいたします。