

平成 29 年度 苦情一覧《小針パステル保育園》

1.駐車場の使い方について

送迎の際、縦列駐車をするために園舎奥で U ターンをしたが、他の車が頭から縦列駐車をしてしまうと、駐車ができず、一度園の外に出なくてはならなくなる。園内の道路に矢印もかいてあるが、ちゃんと奥まで行き U ターンしてから停めて欲しい。

【解決方法及び経過】

保護者の方にお詫びをした。道路に矢印が書いてあるので、一度奥まで行き、U ターンをしてから縦列駐車をするよう全世帯にお便りで周知をさせて頂いた。

2.駐車場内での声

夕方の時間帯に保護者の方と子ども達の騒いでいる声が聞こえてきて、何かトラブルでもあったのではないか。(電話にてご連絡頂いた)

【解決方法及び経過】

お電話でお詫びし、すぐに職員が外に出てお声掛けさせて頂いた。翌日全世帯にお便りを配布した。

平成 30 年度 苦情一覧《小針パステル保育園》

1.路上駐車

園舎前に赤い軽自動車は 30 分以上停まっているため通行の妨げになっている。すぐに移動して欲しい。また、園舎前に路上駐車をしている車をよく見る。(地域の方より電話連絡)

【解決方法及び経過】

赤い車は園利用者ではなかった。配達等の車が停まっていることがあるため、その都度迷惑にならないように声掛けをしていく。

2.消雪パイプ

消雪パイプの水が駐車場内に溜まり近隣の家まで流れ込んでいる。

【解決方法及び経過】

謝罪し消雪パイプを停止した。その後排水ポンプの設置工事を行った。

平成 31 年度 苦情一覧 《小針パステル保育園》

1. 保護者駐車場の駐車スペースについて

保育園の縦列駐車スペースで白線の中に留めず、白線と白線をまたいで2台分のスペースを利用している人がいる。(保護者の方より)

【解決方法及び経過】

全世帯に駐車場の利用についてお便りを配布した。また職員が今後見かけた際には、わかりやすく説明をさせて頂きご協力頂くよう周知した。

2. 夕方時間帯に駐車場で子供達の騒いでいる声が聞こえる。保育園が終了をしている時間なのではないか。保護者は側についているのか。保護者がいるのであれば声をかけてほしい。(近隣の方より)

【解決方法及び経過】

電話で対応した職員が近隣の方に謝罪。他の職員がすぐに駐車場にいた保護者及び園児に声かけをした。翌日、全世帯に駐車場の利用についてのお便りを配布した。

令和2年度 苦情一覧 <小針パステル保育園>

1. 午後4時半から午後5時半ごろの間に雄叫びのような園児の声が日々聞こえてきて困っている（近隣の方よりハガキにてお知らせ頂いた）。

【解決方法及び経過】

差出人が不明だったため、謝罪などは行えなかった。夕方は換気の時間も確保しながら、状況に応じて窓を閉めたり、声が大きくなりすぎている園児には声を掛けるなどの対応をしている。

平成 29 年度 苦情一覧 <ときめきパステルこども園>

- ・平成 29 年度の苦情はありませんでした。

平成30年度 苦情一覧 《ときめきパステルこども園》

1.周辺道路の駐車について

近隣の住民の方より「16時前後、こども園駐車場に入れない車が停まっていたり、歩道を塞いでいたりしていてとても危ない。入口出口は決められているのか、入口出口を反対にした方がいいのではないか。」

【解決方法及び経過】 苦情内容について、解決策を検討する旨をお伝えした。

その解決策は以下のようにする。

- ①駐車場の職員の車の配置替えを行い、保護者が4台ほど多く止められるようにした。
- ②写真販売や行事、また降雪等混雑が予想される際は職員が保護者の車を誘導し、駐車場内に車を停める。

上記に対して保護者へ手紙を配布し、ご理解を頂いた。

平成31年度 苦情一覧 《ときめきパステルこども園》

- ・平成31年度の苦情はありませんでした。

令和2年度 苦情一覧 《くろさきパステルこども園》

1. 入園式の際、園依頼のカメラマン（業者）が外で写真を取っている時に、近隣の方の敷地内に入って写真を撮っているとの連絡があった。

【解決方法及び経過】苦情内容についてカメラマン（業者）に確認をし、苦情内容を報告して、謝罪を一緒に伺った。近隣の方は留守だったため、再度園長のみで謝罪に伺った。今後このような事がないように謝罪をさせて頂き、先方様に快諾して頂いた。

令和3年度 苦情一覧 《くろさきパステルこども園》

・園児の祖母がお迎えに行くが、引き渡しをしてくれた先生が誰なのかわからなかった。母親に「今日は何先生が対応してくれた？」と聞かれても答えられなくて困っている。

【解決方法及び経過】

エプロンに名前は付けているが、小さかったり見えにくいこともあるかと思うため。玄関対応する当番の職員は、クラス名、氏名（ひらがな）が書いてあるネームプレートが胸につけて対応をする。また、保護者の方にもネームプレートを付けていることがわかるように、玄関に張り紙をしておく。

苦情一覧 あらかわ保育園

あらかわ保育園では、いただいた苦情についてあらかわ保育園単独のホームページに園だより（きらきら）とともに掲載をしております（下記文面）。

また、全世帯におたよりを配布して、保護者の皆様にも周知していただいております。経過及び解決方法について公開致します。

【平成29年9月号の園だよりに掲載】

先日、地域住民の方よりバスの運行状況についてご意見をいただきましたのでお知らせいたします。

「通園バスが、黄色信号なのに止まらずに走っている(何度か見かけた)」と、お叱りのお電話をいただきました。何よりも安全走行しなければならないはずなのに、決してあってはならないことです。運転手及び添乗員・委託業者にきつく注意しました。バスをご利用されている皆様には大変申し訳ありませんでした。

※その後、委託業者側から運転手の研修を実施し、再度安全運転について確認に務めた旨の連絡を受けました。

お電話を下された方には、まずはご意見を頂いたことに感謝し、その後の経過と解決策についてご説明をさせていただきました。

【令和1年8月の園だよりに掲載】

先日、荒川支所に保護者から下記のようなご意見をいただきましたのでお知らせいたします。

●うちの子は平熱が高めなのに、37.5℃を超えた熱が出たと、頻回にお迎えの依頼の電話が職場にあり、困っている、との内容でした。

○《村上市の回答》コロナ渦の状況での検温は、感染予防に重要であり子供の体調不良の目安にもなります。37.5℃以上の熱のある方については登園自粛をお願いしておりますが、平熱が高めの園児については、食欲もあり機嫌が良いなど、全身状態が良ければ37.5℃を少し超える熱があっても保育をさせていただきます。

以上のことからあらかわ保育園においても、その子の状態に合わせて保育をさせていただきます。不愉快に思われた保護者の方には大変ご迷惑をお掛けして、申し訳ありませんでした。