

今川学園 苦情解決報告

園長 篠瀬 実千代

平成 28 年度 （平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 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 地域の方から保護者の送迎時の駐輪・停車の仕方、園児の飛び出しについて | 3 件 |
| ② 保護者・園児への保育士の言葉がけについて | 1 件 |
| ③ 怪我が起きた状況説明について | 1 件 |
| ④ インフルエンザ流行時の対策について | 1 件 |

平成 28 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保護者と面談を行ない謝罪させていただきました。駐輪・停車の仕方、園児の飛び出しの件については、再度、全保護者に向けて「駐輪・停車」についての協力依頼の手紙を配布しました。車を利用する方にはルールの周知徹底をするために個別に声掛けを行なうと共に、園児手作りの標語を園舎の壁に取り付け、駐輪・停車方法の意識向上・注意喚起に努めました。また、継続して地域の見守り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・事故につながらないように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。