

苦情処理簿

幼保連携型認定こども園のばたけ保育園のばたけ保育園

担当者	園長
岡本	吉田

苦情受付日	R4年 9月 28日	苦情解決日	R4年 9月 29
苦情陳情者	園内	氏名	クラス
	園外	近隣に住む方	
苦情処理担当者（該当するものに○）		1. 担任(保育士)	
	○	2. 主任保育士	長橋・岡本
		3. 園長	吉田 純彦
		4. 第三者委員会	
苦情処理委員会設置の有無	有 無	園長 ・ 主任 ・ 担任	
苦情内容	<p>R4年17時45分電話あり、園の前の道路が園に入るために並んでいる車のせいで渋滞になり車が通れない、人も横断できないし危険なので何とかしてほしい。これまでも何度も苦情を言っているが解決していない。道路に並ぶのをやめてほしい。このまま何もしないようなら警察に介入してもらいます。との苦情の電話が入る。</p>		
苦情対応	<p>申し訳ないと謝り、すぐに何かしら対応させていただきますと伝える。 保護者の方にメールや手紙で車の渋滞の件でお叱りの電話が入ったことを伝え、理解してもらう。今までも17時半から18時の間は車が込み合う時間帯なので、保護者の方に放送を掛けて準備が出来たらすぐに車に戻るよう放送を掛けていたがこれからも職員と保護者が意識を持って対応するように手紙やメールで定期的 に知らせていくようにする。車で送迎する保護者の方に、マナーとルールの徹底を呼び掛ける手紙やメールを作成し配布する。</p>		