

## 【苦情・相談処理の公開】

### \* 令和 5 年度 苦情・相談窓口の解決結果(1 件)

1. 運動会開催日に近隣コンビニエンスストアより「来客用駐車場に保護者が無断駐車している」という訴えがありました。店舗より防犯カメラ映像の提供があり、対象の保護者を特定できたので、観覧中ではありましたが、すぐに声をかけ車の移動を促し対応致しました。後ほど、園長・副園長と店舗に伺い、丁寧にお詫びをし、引き続き、行事前には全保護者に注意喚起を行う事としました。

### \* 令和 4 年度 苦情・相談窓口の解決結果(0 件)

### \* 令和 3 年度 苦情・相談窓口の解決結果(1 件)

1. 保護者より匿名で、「玄関前消毒液のアルコールを薄めている」「アルコールの濃度も低い」「コロナ禍で園での歯磨きが心配」という訴えがありましたので、直接の対応はできませんでしたが、「アルコールを薄めているのではなく、ジェスパ（次亜塩素酸分子(HCIO)含有の弱酸性で低刺激のアルコールアレルギーに対応している消毒液）を使用」「アルコールについては濃度 76.9～80.4vol%のものを使用」「3 歳以上児のみ学校歯科医師会のマニュアルに基づき行っており、緊急事態宣言発出により令和 3 年 4 月 26 日より中止」ということで職員にも周知し、保護者から質問があった時はすぐに対応できるように体制を整えた。

### \* 令和 2 年度 苦情・相談窓口の解決結果(0 件)

### \* 平成 31 年度 苦情・相談窓口の解決結果(1 件)

1. 匿名の電話にて園庭で流している音楽の音量が大きいと訴えがありましたので、申立者に丁寧にお詫びした上ですぐに音量を下げ、職員に音楽等の音量に気を付けるように周知しました。

### \* 平成 30 年度 苦情・相談窓口の解決結果(1 件)

1. 近隣店舗に車を止めている保護者がいたと訴えがありましたので、店舗に丁寧にお詫びし、運動会前に車での来園禁止の周知を図り、運動会当日は放送にて注意を促し、副園長にて見回りを行い駐車がないことを確認しました。

### \* 平成 29 年度 苦情・相談窓口の解決結果(1 件)

1. 近隣より、昨年の運動会当日に近隣に車を止めている保護者がいたと訴えがありましたので、保護者に対し従来の注意説明に限らず貼り紙でも注意を促し、運動会当日は見回りを行いました。

### \* 平成 28 年度 苦情・相談窓口の解決結果(1 件)

1. 近隣より、楽器等の音もれてくる。自宅で仕事をしているが、集中できないと訴えがありましたので、職

## 【苦情・相談処理の公開】

員に歌や楽器を演奏する際には窓を閉めることを伝え、今後二重窓等を検討する。

### \*平成27年度 苦情・相談窓口の解決結果(1件)

1. 近隣より、園児が園庭より自宅の敷地内に砂を入れていると訴えがありましたので、職員に注意を促し、園児にも約束事として砂を入れないよう伝えるとともに隣家との境界に柵を設置しました。

### \*平成26年度 苦情・相談窓口の解決結果(1件)

1. 保護者が登園時、車道に駐車したため、コミュニティバスが立ち往生し、走行中の車の通行ができなくなった。苦情内容を掲示し、情報を共有し注意を促しました。今後、保護者に対して駐車場の利用規則や利用申し込み、許可書等の作成を検討します。

### \*平成25年度 苦情・相談窓口の解決結果(3件)

1. 近隣より、園庭の砂埃が上がり困っているとの訴えがありましたので、砂塵止めを購入し園庭に撒きました。

2. 保護者より、運動会の時、下の子供（0・1歳児）の演目終了後、保護者で面倒見ながら上の子の演目を観覧しているが、その間、保育を行ってほしいとの要望がありました。運動会時は保育士の手が足りない事をご理解頂き、保護者のご協力をお願いしました。

3. 保護者より、運動会の時、第一園庭でのベビーカー持ち込みを許可してほしいと要望があり、26年度より許可することにしました。

### \*平成24年度 苦情・相談窓口の解決結果(3件)

1. 保護者より、園児送迎時に駐輪場に車を止めている保護者がいるとの訴えがありましたので、直ちに車の所有者を探し注意を促しました。また、保護者に向けて車で送迎される場合のルールを守って頂くようお願いを掲示しました。

2. 近隣より、園児の送迎時に路上駐車をしている保護者がいると訴えがありましたので、保護者に向け張り紙をし注意を促すとともに見回りをし、駐車していた保護者に注意をしました。

3. 保護者より、発表会の参観に来ている保護者のマナーが悪いとの訴えがありましたので、発表会前にルールやマナーについてのお便りを配布し、開会前には保護者に向け話していますが、守られていないのが現状なので、これからも課題として検討していく旨を申出人の保護者に理解して頂きました。