

2021年度 苦情報告と解決への取組み

2021年度の各園に寄せられた苦情は以下のとおりです。

解決に向けての取組みも、併せ報告いたします。

■ 鳩の森保育園

特に苦情はなかった。

■ 等々力保育園

①近隣より、「太鼓の音がうるさい」との苦情があった。

→行事前には「太鼓の音」について近隣にポスティングによって伝えてはいるが、苦情を受け、練習時には太鼓にタオルをかけるなど音を小さくする工夫をした。

②自転車通園者のスピードについて、近隣から「危ない」との声があった。

→園長が謝罪。父母会に伝え、交通ルールや安全配慮についての父母への周知を図ってもらった。

■ 分園このは

①近隣より、ごみ収集車の収集時間帯、停車中の作業音について苦情があった。

→廃棄物処理業者を変更することにより、迷惑のかからない時間帯の収集とした。

②保育園利用者が近隣住宅前に駐車していると、近隣住民から苦情があった。

→保護者には、年度初めに、車での登園の際は駐車場を利用するようお願いをし、「重要事項」において文書確認もしているが、苦情を受け、再度の掲示やお知らせを行った。また、父母を通じて祖父母にも伝えてもらった。

■ 岡本こもれび保育園

保育園利用者が近隣住宅前に駐車し、住民と保護者の間でトラブルとなった。近隣との約束で、車での登降園は基本的に行わないことになっていたが、約束が守られなかったことについて、苦情となった。

→お詫びをするとともに、保護者には、近隣との約束ごとについて、周知徹底を図った。

以上