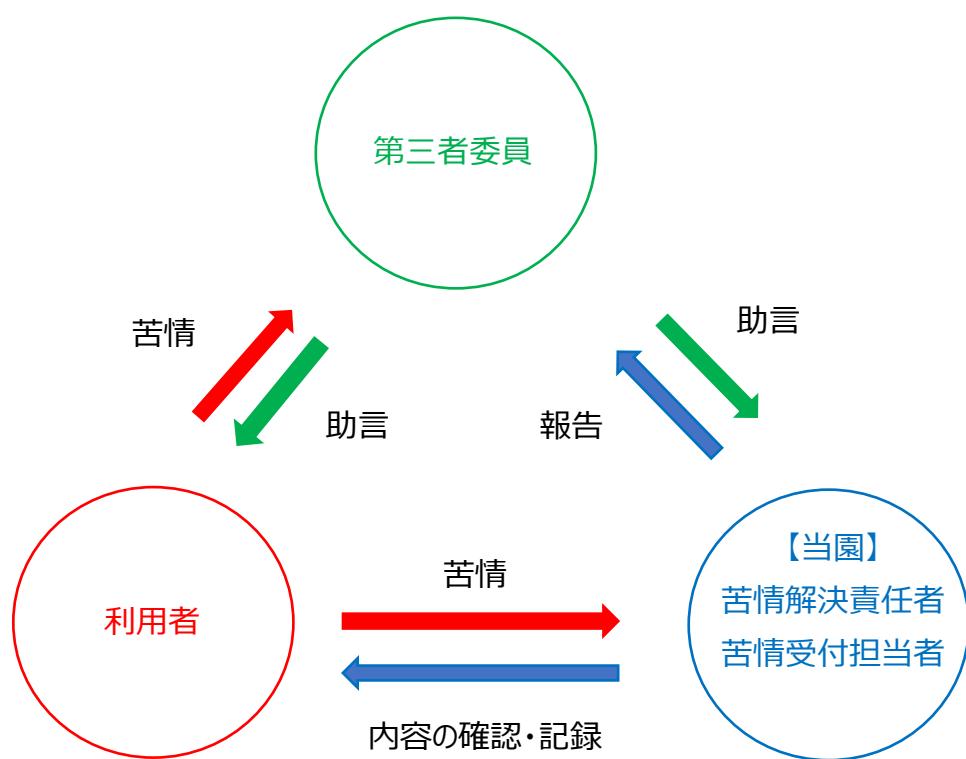


## 当園への要望・ご意見について

葉梨こども園では、保護者の皆様等からのご意見や苦情につきまして、適切な対応によりその解決にあたります。お気づきになられたことやご意見ご要望がございましたら、お聞かせください。

ご意見や苦情の解決を図り、皆様にご満足いただける「こども園」となるよう、努めてまいります。

苦情解決の仕組みは、以下の通りです。



苦情解決責任者	葉梨こども園 園長
苦情受付担当者	葉梨こども園 主幹保育教諭
第三者委員	中立の立場で助言や相談を行っていただく方々です。 2名で構成されております。

## ◎苦情の受付方法

- 1 苦情受付担当者に直接申し出る
- 2 第三者委員に直接申し出る。
- 3 連絡帳に記入し、担任を通して申し出る。
- 4 手紙、封書等による郵送又は電話、ファクシミリ等により申し出る。
- 5 意見箱ポストへの手紙、封筒等を投函する。
- 6 以上その他、申し出は、匿名、口頭又はメモ用紙でも可能とする。

## ◎苦情解決のための話し合い

担当者は、苦情を受け付けた後、誠意をもって話し合いを行い、解決に努めます。

解決できない場合は、第三者委員を交えて話し合いの場を設けます。

## ◎苦情解決の公表

内容・解決については「苦情申出受付・経過記録書」の写しにて、第三者委員及び理事会・評議員会で報告します。また、ホームページで公表し、園の改善に努めます。

### 【令和3年度 苦情解決の情報】

- ・職員の対応に関する事（3件）
- ・送迎時の保護者に関する事（2件）
- ・健康に関する事（1件）

※ 苦情解決委員会実施日 令和4年4月4日

※ 理事会・評議員会にて報告 令和4年5月27日

### 【令和4年度 苦情解決の情報】

- ・職員の対応に関する事（7件）
- ・送迎時の保護者に関する事（4件）

※ 苦情解決委員会実施日 令和5年4月20日

※ 理事会・評議員会にて報告 令和5年5月25日

### 【令和5年度 苦情解決の情報】

- ・職員の対応に関する事（0件）
- ・送迎時の保護者に関する事（0件）

※ 苦情解決委員会実施日 令和6年4月18日

※ 理事会・評議員会にて報告 令和6年5月23日

### 【令和6年度 情解決の情報】

日 時	令和6年5月2日
内 容	葉梨地区3校2園合同引き渡し訓練終了後に「小さい子がいるのに、歩けないのに、車はダメとはどういうことか。小学校、中学校、園に言ってもダメだから指導しろ」という内容の電話が、教育委員会に入った。 教育委員会より、園に報告があった。
対 応	苗字のみ告げたようなので、園関係者とは特定できないが、次年度は合同引き渡し訓練の趣旨をしっかりと伝えていきたい。

日 時	令和6年11月19日
内 容	夕方お迎えに来られた保護者より「軽自動車のところ（駐車場）に、普通車が停めてある」と、預かり保育の先生に話があった。
対 応	メールを流し、注意喚起を行った。

※ 苦情解決委員会実施日 令和7年4月22日

※ 理事会・評議員会にて報告 令和7年5月30日

### 【令和7年度 苦情解決の情報】

4 月 5 8 月	日 時	令和7年6月10日
	内 容	市役所こども課に匿名の電話があった。 ・怪我に対して先生たちの見守りがちゃんとしているか心配 ・怪我をしていたのに園から連絡がなかった。 ・様子を見てと言われたが、病院に行くような怪我だった ・外遊び中、先生がいない。いても固まって話をしている。
	対 応	職員に電話の内容を朝礼で知らせ、保育者各々が自身の行動を振り返り、気を付けるようにした。 パート職員には園内情報共有システム（ナノティ）にて知らせた。
9 月 12 月	ありませんでした。	