

令和5年度 苦情についての報告

施設名 おおつか保育園

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
4/20	園舎の道を挟んだ北側に送迎用駐車場がある。 歩道のない民家の前を約 20m進んだところに園舎に向かう横断歩道がある。 横断歩道で待つ間、自宅の敷地の中に入ってくるのを止めてほしい。 顔を合わせても挨拶がない。 車の排気ガスが自宅のほうに来ないようにしてほしい。	A様宅 訪問の際 直接	A家 ご主人 様	毎年新年度が始まると挨拶に出かけていた。これまででは奥様が対応してくださっており、特に厳しい申し出はなかったが、今回初めてご主人が対応してくださり、日ごろからの感じておられた不満についてたくさん知らせていただいた。 傾聴に努め、お詫びをした。 それでは気持ちが収まらず、持参した菓子箱も受け取ってもらえなかった。	日を改めて、土地の所有者であった奥様のご実家へも出かけお詫びをしたが、こちらも保育園に対してA様と同じお気持ちでいらつしたため、和解までには至っていない。 保護者に対しては * 個人宅の敷地内には立ち入らず、横断歩道手前にて待機、安全確認をすること * 地域の方には積極的に挨拶をすること * 民家に面した駐車スペースは使用しないこと(保護者の方には出入りの安全のため、と説明)など、周知した。 引き続き丁寧な対応を心掛けるようにし、その後申し出はない。