

令和5年度意見・要望・苦情一覧表

期間（R5・4～R5・6）

施設名（ 島田聖母保育園 ）

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
4/8（土）	新入園児の保護者	<p>新入園児保護者より苦情の電話あり</p> <p>入園式の手紙を持って、兄（在園児）の担任に保護者の参加人数を確認したところ、『1人しか参加できません』と言われて、父親のみが参加したら他の新入園児の保護者は2名参加していたが本当はどちらだったのか。</p> <p>一生に一回の記念日（入園式）なのに、夫婦で参加できなかったことはとても残念。どうしてこのようなことが起きてしまったのでしょうか。</p>	<p>在園児の保護者参加人数は1名、新入園児の保護者には2名まで参加して良いとご案内していた。</p> <p>新入園児の案内について、全職員に周知していなかったため、正しい情報をお伝えできずに申し訳なかったことをお詫びした。今後は職員への周知を徹底していくことをお約束した。</p>	園長
5/1（月）	匿名	<p>・意見受付箱に以下のご要望が寄せられた。</p> <p><要望></p> <p>給食費引落しは、再請求掛けられませんか？近くにJAがなく、平日入金に行けません。給料日から引落日まで日数もなく、コンビニATMも入金するだけでお金がかかります。普</p>	<p>・以下の回答書を保護者に配布。</p> <p><園からの回答></p> <p>毎月の口座振替にかかる手数料は、全員分を保育園が全額負担しております（残高が不足していて口座振替不能となった場合も手数料は発生します。）</p>	

期間 (R5・4～R5・6)

施設名 (島田聖母保育園)

発生月日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処 理 者
	匿名	<p>段使用しない銀行口座のため管理が疎かになりがちで申し訳ないのですが、ご検討よろしくお願ひ致します。(公共料金等は次の月に再請求がかかりますが、給食費はダメなんですかね?)</p>	<p>再請求する場合も手数料は再度発生します。大変な時もおありかとは思いますが引落日までにご入金いただけるようご協力下さい。</p> <p>保育園と致しましては、引落日一週間前にメールでお知らせするようにいたしますのでどうぞよろしくお願ひ致します</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見を読んだJA職員が、JAのATMの利用時間やネットバンクなどの案内チラシを保育園に持って来て下さったので、保護者に活用してもらうように配布した 	園長
5/12(金)	通行人	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が玄関前駐車場に居たところ、通行人の方が、カイガラムシがついている木に対して「この柿の木の害虫駆除をした方が良いよ」と声をかけて下さった。 ・その後保育支援課から電話があり、同様の内容が市役所に寄せられたことの報告があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・声をかけていただく以前にも、柿の木にカイガラ虫がついることに気づいていたので職員が虫を取り除き、消毒を施してはいたが、十分な処置ではなかったためすぐに剪定を行った。 ・後日あらためて業者に依頼して、樹木の害虫駆除と剪定を実施してもらった。 	園長

期間 (R5・4～R5・6)

施設名 (島田聖母保育園)

発生日	申出者	意見・要望・苦情等の内容	意見・要望・苦情等の相談結果	処理者
6/2 (金)	匿名	<p>・法人本部に以下の要望が寄せられた。</p> <p><要望></p> <p>保育園前の駐車場の利用について</p> <p>8:00～18:00は年少さん未満専用となるため日頃は保健センターの駐車場を利用していますが、下の子が生まれ抱っこをして園まで歩くのが大変です。特に月・金の荷物の多い日や雨の日など手がふさがってしまい歩道を子どもと手をつないで渡ることができず、時に危険を感じる事もありました。前のように時間を9:00～16:00に変更してもらったり、小さな子供を連れてお迎えに行かなければならない人は園の駐車場を利用できるようにしてもらいたいです。ご検討宜しくお願い致します。</p> <p>(※優先時間は以前から 朝8:00～9:00 夕16:00～18:00です)</p>	<p>・以下の回答書を保護者に配布。</p> <p><園からの回答></p> <p>乳児優先利用時間を設定した経緯として、はなみずき通りに駐車場空き待ちの当園送迎車両の列が出来てしまい、近隣からの苦情の電話が毎週のようにありました。この対策にご協力いただくようになってからは、状況が随分改善されております。</p> <p>今回のご要望を受けて、小さいお子様をお連れの方など配慮が必要な方には以下のような対応を行うことと致します。</p> <p><今後の対応></p> <p>① 幼児クラスで事情がおありになる方には<u>許可証を発行</u>し、乳児優先利用時間の駐車を可能とする。</p> <p>② 乳児、幼児共に<u>保育園での滞在時間を短く</u>し、円滑な駐車場の利用に努める</p>	園長