

苦情解決報告書

令和 7年度(令和7 年 4 月 1 日～令和8 年 3 月 31 日)に、受付しましたご意見、ご要望、苦情につきまして、下記のとおりご報告致します。

【受付①】

苦情の申出日	令和 7 年 4 月 2 日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 駐車場の混雑について 駐車場の空きがなく仕事に間に合わなくなってしまう、止めるのに時間がかかってしまうとのご意見があった。 ※慣らし保育の為 A/B のグループで時間差に分けたが時間が重なってしまう時間帯が出てしまった。			
【解決・改善】 職員が毎日駐車場に出て誘導を行い、車の出入りを把握し事故予防に努め、職員駐車場のスペースに車をつめて停めるようにし駐車台数を確保した。出入りの際に入出庫の方向を同じ方向に誘導することでスムーズに流れを作った。			

【受付②】

苦情の申出日	令和 7 年 5 月 1 8 日	苦情申出人	園児 保護者
【苦情内容】 朝の体温の測り方について 登園時に熱を測るのですが時間がかかることがあり出勤に影響を及ぼす可能性がある。 消毒など置いていないので置いてほしいとのご意見があった。			
【解決・改善】 看護師指導のもと、登園時の体温測定は引き続き必要と判断し、日々の健康観察の中でも特に体調の変化に気がつきにくい 0・1・2 歳児を対象に園での検温を継続することとした。一方で、3 歳以上の園児については、ご家庭での検温および健康状態の申請をもって対応することで、登園時の混雑緩和および保護者の負担軽減を図ることとした。 また、検温に使用する体温計は複数の園児が共用するため、使用後の衛生管理を徹底する必要があると判断し、消毒用アルコール綿や専用のゴミ箱を設置するように改善した。			

【受付③】

苦情の申出日	令和 7 年 9 月 29 日	苦情申出人	園児 保護者 * 苦情箱による
【苦情内容】 朝の登園時未満児が熱を測っているときに廊下が混雑してしまう 登園時、体温計を父兄に測ってもらうため廊下での検温対応となり他のクラスに行くときに廊下を通りづらいというご意見がありました。			
【解決・改善】 登園時に廊下の通行がスムーズになるよう、検温中の保護者には職員が声をかけ、廊下の中央を避けて壁側での検温をお願いする対応とした。さらに、通路の確保を目的に、廊下にある荷物かけおよびコットの配置を見直し、通行の妨げとなる要因を最小限に抑えるように改善した。 今後も登園時の動線や空間の使い方を定期的に見直し、安全かつ快適な保育環境の整備に努めていくこととした。			

