

2023年8月

苦情・ご意見への対応結果の公表

神戸市東灘区森南町1丁目6-16
アイテラス保育園 甲南山手園

当園では、利用者の皆様や地域の皆様からの苦情やご意見にお応えするための窓口を設けています。

お寄せいただいた苦情・ご意見および、その対応や結果につきましては、以下の通りとなっております。

2022年度

時期	申出人	苦情・ご意見の内容	対応・結果
3月	保護者	登園時に飲み薬を持参したが、与薬してもらえなかった。	入園時に説明させてもらっているが、与薬するには「与薬依頼書」がないと与薬が出来ないことを説明させて頂いた。

2021年度

時期	申出人	苦情・ご意見の内容	対応・結果
4月	保護者	前面道路に十分な歩道がないことにより、通行する車との接触による事故が懸念されるため、歩道の整備など、安全対策を実施してほしい。	従前より、神戸市に対し安全対策の実施について要望を提出していたが、「スクールゾーンから外れており、対応が難しい」とのこと。申し入れ後に園を通過する前の電柱に「飛び出し注意！」の看板を設置して下さった。しかしながら、十分な対策とは言えず、門扉から外に出る際は、保護者は必ず子どもと手をつないで、十分に安全を確認して頂くよう周知を行なった。

2020年度

時期	申出人	苦情・ご意見の内容	対応・結果
8月	保護者	園で販売されている写真について、写っている園児に偏りがあるので、満遍なく園児が写るように改善していただきたい。	ご指摘の写真を撮影したカメラマンは写真販売業者から派遣された方で、初めて登園を担当された方でした。今後は同様のことがないように、カメラマンとの撮影前の打ち合わせにおいて、偏りが生じないように撮影することを指示します。また、カメラマンへの指導を依頼して再発防止を図ります。
12月	保護者	土曜日保育の時にお迎えに行った際、午睡時間中のため室内が暗く、その中で折り紙等をして過ごしていたことが気になった。午睡する子と午睡しない子を分けて過ごすことができないのか？	午睡しない子を暗い部屋で過ごさせてしまい、ご心配をお掛けしました。今後は、午睡する子と午睡しない子の部屋を分けるなど、環境を整備して状況に適した保育を提供いたします。

利用者の皆様が安心して生活できる環境を整え、改善に向けて、利用者の皆様や地域の皆様からの苦情・ご意見に迅速にに応じていきます。

【苦情解決体制】

- 苦情解決責任者 : 園長 加藤 千鶴
苦情受付担当者 : 主任 嶋野 早紀
第三者委員 : 弁護士 竹山 直彦、早川 徹