

令和5年度（R5.4.1～R6.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	蓮美幼児学園京町堀ナーサリースクール
苦情解決責任者	大西尊代 江夏千佳
苦情受付担当者	山本愛
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	朝の8時15分ごろに園に到着したが、8時30分の開園時間まで玄関外で待機させられた。朝とはいえ外気温度の高い中、外で待たせるのは如何なものかと疑問に感じた。時間を守ることは大切だが臨機応変に対応してほしい。
解決方法	開園時間前であったため、園内にいれなかった旨の説明を行い、謝罪をした。今後は、天候の状況や玄関内の安全な場所を確保するなど、臨機応変に対応していくことを伝え、ご納得していただいた。

園名	蓮美幼児学園京町堀ナーサリースクール
苦情解決責任者	江夏千佳 椎原彩樹子
苦情受付担当者	椎原彩樹子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	「毎日、朝から夜まで車が停まっているから自分の車が通れない」と苦情の電話があった。
解決方法	謝罪をし、保護者や園関係者に駐車禁止を周知徹底すると伝えた。駐車禁止場所にコーンをいくつか置き、駐車禁止の文言を記した貼り紙をはり対応していく。

園名	蓮美幼児学園京町堀プリメール
苦情解決責任者	世良由布子
苦情受付担当者	世良由布子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	子どもの受け渡しについて保育士が対応したが、保育士の掛けた言葉が気に障ったと、園に電話があった。

解決方法	入園初日ということもあり、エレベーターホールで子どもを受け渡すというルールを保護者が把握していなかったため、改めて園のルールを説明し、保育士の対応について謝罪をした。保育士により丁寧に言葉かけをするよう促した。
------	---

園名	蓮美幼児学園西小山ナーサリー
苦情解決責任者	齊藤直子
苦情受付担当者	滝沢成美
第三者委員（苦情受付担当者）	古川由紀子
苦情内容	園児の怪我について保護者への伝達に相違があったり職員間の情報共有が出来ていないことがあった。
解決方法	改善に向けノート、ホワイトボードなどで伝達事項の確認、情報共有をするようにした。

上記の園以外の苦情はありませんでした。