

## 令和5年度 苦情解決公表

たかさご SCHOOL おおたかの森

今年度の苦情解決は、下記の通りです。

1. 第三者苦情受付 1件  
能登義援金について
  - ・能登地震の義援金についてのアンケートを保護者向けに行った時に記名式にする必要がないのではとのご意見を匿名で連絡があった。園に伝えてもらえれば良いとの事だった。

解決/改善 記名式のアンケートを行う意味を含めより理解を得られるように伝えていく。
  
2. ご意見箱  
公表すべき苦情は、ありません。
  
3. 外部からのご意見 1件  
駐車場誘導について
  - ・特定の時間帯に混雑をするので職員が駐車場の誘導を行っているが、この日の「職員による誘導の言動が強い。日頃はとても素敵なお園なのに残念である」との電話があった。

解決/改善 保護者の車、一般車の通行、保護者や地域の方の通行が重なり危険回避の為に強い言動となってしまった。2人体制にしたり、速やかな車移動を園内放送でしたり、配信・掲示を継続していく。
  
4. 市役所へのご意見 1件
  - ① 家庭の事情により年度途中で購入した教材だが、1年使用する訳ではないので金額を安くしてほしい。
  - ② キャッシュレス決済システムの通知に金額の内訳を明記するように指導してほしい。

解決/改善 ①事前に説明し購入欄に保護者からサインを頂きご理解の上で使用開始となっている事と、年間通じて使用するものなので使用期間が少ないから減額をしてほしいという希望に添えない事を説明した。今後も事前に丁寧に説明する事を継続していく。

②システムの都合上、大きな項目の内訳を明記しているが細かな明記が出来ない事をご説明しつつ、ご希望の細かな金額は配布をしている保護者が提出した申込書の控えをご確認頂きたいとお伝えした。今後もより分かりやすい記載方法を検討・継続していく。

以上となります。