

# 旭ヶ丘保育園苦情処理状況報告

令和2年度

苦情受付担当者・苦情処理責任者・第三者委員などの苦情処理体制を記載した文書を、入園時に渡しています。また園内に掲示もしており、保護者の意見や要望を随時受け付け、解決することを周知しております。また、園便りで苦情処理体制についての掲示を見るよう促し、保護者への周知徹底を図りました。

## 事案1

### 苦情の内容

令和3年4月2日（金）北九州市保育課より電話があり、主任保育士の松井が受けた。内容は、「当園の保護者から、3月30日（火）黄砂がひどかったにも関わらず、朝も夕方も戸外で遊ばせている。また、子どもは気管支の病気を持っているので心配している。」との苦情。この日は保育課からのPM2.5に関する注意喚起がなされていた。

### 経過と処理

園長は報告を受け対応を検討し、その日のうちに保護者に向け、キッズノートで「お知らせ」を配信した。園として、今後は県や市からの情報に基づき、屋外での保育や室内の換気等について、十分注意し適宜対応することを確認した。当日、この件に関し苦情解決第三者委員に報告を行った。以上