

# 高取保育園

## 要望・苦情対応

・当園は、「要望・苦情等に関する規定」を定め、保育園に寄せられた要望・苦情等に速やかかつ的確に応え、地域福祉に貢献する園づくりを進めていきます。

要望・苦情対応受付担当者： 上原亜由美(主任)

要望・苦情解決責任者： 坂口 和子(園長)

第三者委員： 石松 弘子

中尾 由実代

- 1. 受付方法** 要望・苦情は口頭や電話、書面などにより、受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接申し出ることもできます。
- 2. 報告、通知** 受け付けたご意見は、関係職員、要望・苦情解決責任者、第三者委員に報告し解決に努めます。解決経過又は結果は、解決責任者より申出でされた方に通知いたします。

### 3. 要望・苦情等

#### 令和元年

受付日：令和元年12月17日 午後3時頃、近隣の方から、「エアコンの室外機の音が保育園から聞こえ迷惑している。防音をしてほしい。」との苦情があった。

【対応内容】 苦情を受け付け後、騒音の原因と防音処置の方法について検討した。以前は、保育園の室外機と苦情申し出者の自宅の間に雑木林があったが、昨年11月に行った擁壁工事の際2本を残して伐採したため室外機の作動音が直接聞こえるようになったものと判断し、当該室外機を囲む防音壁を設置した。その後苦情はなくなった。

#### 平成30年

受付日：平成30年9月7日 午前9時頃、近隣の方が来園され、「夜の太鼓の音が保育園から聞こえ迷惑している。

練習されていると思うがやめてほしい。」との苦情があった。

【対応内容】 運動会のオープニングの太鼓を保護者会有志の皆さんが保育園で練習されていたが、夜の練習は保育園ではなく、防音装置がある公民館を借りて練習をすることにしました。