

平成 23 年 9 月の苦情①

苦情内容
申請日
2011/9/8
内容
<p>午後18時30分頃、一般通行人より苦情電話あり。            夕方17時30分頃、園の前の道路において、当園の保護者がお迎えの際、路上に急に車を止めた為、後ろにいた車がクラクションを鳴らしたところ、その保護者もクラクションを鳴らし返し、お互い路上で口論となった。            その後、保護者は園の送迎用駐車場に駐車しそのまま子供を迎えに行った。            その保護者の態度に対して、「このままでは気が治まらない、その保護者の連絡先を教えてください」と言ってきた。            「いかなる事情があるにせよ、個人の連絡先を教えることはできないし、基本的には駐車場、路上においてのトラブルは園として対応しかねる」という旨を話すと、男性の方に電話を代わり、かなりきつい言葉で「送迎時間が混み合うのがわかっていて、園として対応しないのか・・・今回の件について、どう責任取ってくれるのか・・・」など中傷的な口調で対応された。            混雑の状況の中での送迎に関しては、園の配慮不足も多少あり、それについて、一般の方にご迷惑をかけたことに対しては謝罪した。</p>
要望
<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当者の連絡先を教えてください。</li> <li>・混み合う送迎時間帯の園としての対応の仕方について</li> </ul>
第三者委員会への報告の要否
否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち合いの要否
否
解決・改善
解決日
2011/9/8
経過、結果
<p>保護者一人一人が再度、気持ちよい駐車場の利用の仕方について考えていただくよう伝達することを伝えた。            いかなる理由があっても、園児の個人的な情報については外部の方に知らせることはできないという事はきっぱりと伝えた。            また基本的には、駐車場、路上でのトラブルに関しては、園として対応はしかねることも伝えた。            翌日、保護者に今件に関するプリントを配布し、混雑時の送迎駐車場の使い方について再度確認していただく。            又、混雑時の土嚢置場の開放についても、再度伝達する。</p>