

おしらせ

苦情解決責任者 園長 福士 由香里

受付担当者 主任 藤村 明子

本園は、園運営に関する保護者の皆様の疑問や不安を解消し、より良い保育サービスを提供できるよう、苦情解決窓口を設置しております。令和2年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについて本法人の方針と併せて保護者の皆様にご理解いただきたくお知らせいたします。今後も園児と保護者の皆様、地域の方々に安心して利用していただけるよう、職員一同一層努力してまいりますので、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

記

＜集計期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日＞

① 苦情受付件数： 3 件

② 相 談 者： 実名 0 件 匿名 3 件

③ 苦 情 内 容：	解決した件数	
1、職員の対応（職員の態度、言葉使いが悪い）	件	件
2、サービスの質や量（食事の内容等サービスの提供に関する不満）	件	2 件
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	件	件
4、説明・情報提供（説明が足りない）	件	1 件
5、権利侵害（暴力・虐待・プライバシー侵害などの人権侵害）	件	件
④ その他（保育体制について）	件	件
⑤ 第三者委員に通知した苦情件数	0 件	
⑥ 上記苦情の具体的内容		

1、内容：降園時に保護者以外の小学生や複数で来ているため、保護者以外の人が入らないようにしてほしい。

対応：保護者にお迎えは原則1名とし、保護者以外は出入りすることのないよう周知し感染症対策へのご理解を頂く。

2、内容：発表会の開催がどのように行われるか詳細を知らせてほしい。

対応：発表会のお便りで、人数の制限、検温、出入室の流れ、消毒作業について詳細をお知らせして感染症対策についてご理解いただく。

3、内容：保護者に消毒をしていない方がいる

対応：集団生活で多くの方が利用しているため、感染症対策にご協力を頂くよう改めてお手紙で周知する。また、職員には消毒をしていない方を見かけたら呼びかけを行うよう注意喚起した。