

おしらせ

苦情解決責任者 園長 行方 絵美

苦情受付担当者 主任 山本 寛子

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年度に皆さまから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～令和3年3月>

① 苦情受付件数： 2件

② 相 談 者： 実名 2件(保護者) 匿名 0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）	<u>2件</u>	<u>2件</u>
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）	<u>件</u>	<u>件</u>
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>件</u>	<u>件</u>
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>件</u>	<u>件</u>
5、権利侵害（暴力・虐待・プライバシー侵害などの人権侵害）	<u>件</u>	<u>件</u>
6、その他（保育体制について）	<u>件</u>	<u>件</u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 0件

⑤ 上記苦情の具体的内容

1、内容：個別対応をお願いしている件について、職員全員に周知を徹底してほしい。

対応：職員全員に周知をしていたものの、ミスが起こったことを改めて謝罪。園での周知方法や今後の対応をしっかりとっていくことを確認させていただき、理解を得る。

2、内容：担任からの保護者へ状況説明を行う時は、社会人としてしっかりと対応してほしい。

対応：様々な機会で保護者へ状況説明を行うことがあるが、しっかりと納得のいく説明が出来ていなかったことを謝罪。日々の関わり方も再度確認し、対応時の姿勢についても毅然として必要な情報を伝えていけるよう、指導していく旨を話し、理解を得る。

以上