

おしらせ

苦情解決責任者 園長 佐藤 慶知
受付担当者 主任 伊藤みゆ紀

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～令和3年3月

① 苦情受付件数： 3 件

② 相 談 者： 実名 1 件（保護者） 匿名 2 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）	0 件	0 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）	3 件	3 件
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	0 件	0 件
4、説明・情報提供（説明が足りない）	0 件	0 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）	0 件	0 件
6、その他（保育体制について）	0 件	0 件

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

- ・担任と保護者様とのコミュニケーションが取れていないとの匿名でのご意見。子どもの「育ち」というのは家庭と保育園とが連携をとる中ではじめて良い方向へ育まれていくものでありその重要性を改めて職員へ周知するとともに今後とも保護者の皆様と連携を図りたいとの旨を園だより、玄関掲示で周知した。
- ・朝の開園時間が遅い時がある。また、お迎え時に玄関ドアがなかなか開かないことがあり、以前のように開けたままにしてほしいとの意見を匿名でいただく。開園時間や玄関ドアの開閉の重要性について職員に周知した旨を園だより、玄関掲示にて報告。
- ・配置の職員によって、ケガの多い時があるのではないかと。配置職員によって保育サービスの質に差があってはいけない。改めて職員にお子様の安全確保について指示し、保護者の皆様に安心してご利用いただけるように努めていく旨を園だより、玄関掲示にて周知した。

以 上