

お知らせ

苦情解決責任者 園長 佐藤 千枝

受付担当者 主任 長田 千宗

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さ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）	<u>1件</u>	<u>1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>0件</u>	<u>0件</u>
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>0件</u>	<u>0件</u>
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>0件</u>	<u>0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>0件</u>	<u>0件</u>
6、その他（保育体制について）	<u>2件</u>	<u>2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：駐輪場での保護者の話し声や日中の子どもの声が響いているのが気になる。また、子どもの道路への飛び出しも心配。（近隣の方）

対 応：速やかな降園や降園時の安全管理については、定期的に保護者へお知らせの配信や掲示などで周知しているほか、職員からの声掛けなど強化していることを伝える。また、子どもの声についても、玄関側の敷地は奥側で遊ぶなど配慮していることを伝え、園として対応していることに理解を得る。

2、内 容：子どもが保育園に行きたがらないようになり、今後の対応について相談したい。

対 応：心配をかけるような状況になってしまったことに謝罪。園と家庭での様子を情報交換するとともに、園に来たがなくなった原因を一緒に探り、今後の園としての対応について共通理解を図り終話。理解を得る。

3、内 容：いま、園の保護者が路上駐車をしているのでやめさせてほしい。（近隣の方）

対 応：保護者へは入園児の他、定期的に車での送迎は禁止であることや路上駐車禁止についてお知らせ等で周知していることを伝えるとともに、路上駐車していた保護者には、その場で路上駐車しないよう直接注意をした。

以上