

おしらせ

苦情解決責任者 園長 青木 美和

受付担当者 主任 神山 美代子

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～令和3年3月＞

① 苦情受付件数： 3件

② 相 談 者： 実名 1件 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>件</u>	<u>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>1件</u>	<u>1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>1件</u>	<u>1件</u>
6、その他	<u>1件</u>	<u>1件</u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 3件

上記苦情の内容

内容：近隣の方より、園庭のポールについている金具の音が風の強い日に本体にあたり、音が鳴り続けているので何とかして欲しい。

対応：謝罪をするとともに、すぐに金具を固定しました。

内容：写真販売時のクラス写真について、適切に扱って欲しい。

対応：写真販売前に必ず写真を確認することを徹底し不要な写真は必ず削除するよう職員間で周知しました。

内容：保護者の園児送迎の際に園周辺で子どもたちが大きな声を出していたり、近隣の家の方に入ることがあり困っている。

対応：園だよりや配信アプリ、門に注意の張り紙を出し保護者に周知・徹底し速やかな降園のお願いをしました。

これからも保護者の皆様が話やすく相談しやすい雰囲気づくりを大切にしながら園運営を行なっていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。