

おしらせ

苦情解決責任者 園 長 雲中 龍一
受付担当者 主幹保育教諭 仁義 千尋
主幹保育教諭 三浦 美鈴

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。令和元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）	<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> 1 件 </u>	<u> 1 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

内 容：子どもへの言葉使いが気になる。叱っている姿を見る。

対 応：子どもへの言葉使いに関しては、子どもの人権を否定する言葉集や保育士として望ましい姿の資料を配布し職員間で共有した。叱って悪い行動を減らすよりも、子どもは褒めることで自信がついたり、やる気になるのでたくさん褒めていくように話し合い注意しました。

内 容：いつも同じような玩具で遊んでいるように感じる。

対 応：子どもの発達段階や興味関心を大切にし、玩具を選び出していましたが、今後も子どもたちの興味関心を大切にしながらも、様々な玩具や遊びを楽しめるよう工夫していきます。また、保育者間で意見やアイデアを積極的に出し合い、遊びのレパートリーを増やしたり、環境構成を整えていく中でより子どもたちが楽しんで遊べるよう援助していきたいと思えます。

内 容：主任保育士が一部の園児をひいきしている様に見える。

対 応：一人ひとりの正確に合わせ、個々の気持ちに寄り添った援助や保育を心がけていたつもりだったが、今後は誤解を招くことがないように配慮していきます。