

苦情解決委員会からの

おしらせ

苦情解決責任者 園長 佐藤 良恵
 苦情受付担当者 狩谷 有香

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。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ております。

令和1年度は苦情解決窓口への苦情やご意見、ご要望の件数、内容は以下の通りとなっております。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3年4月～令和4年3月>

- ① 苦情受付件数： _____ 0件 _____
- ② 相談者： 実名 _____ 0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） | _____ 件 _____ | _____ 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） | _____ 件 _____ | _____ 件 _____ |
| 3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足） | _____ 件 _____ | _____ 件 _____ |
| 4、説明・情報提供（説明が足りない） | _____ 件 _____ | _____ 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） | _____ 件 _____ | _____ 件 _____ |
| 6、その他（保育体制について） | _____ 件 _____ | _____ 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

【ご意見・ご要望について】

- ・お楽しみ会の参加について、当初保護者1名のみの参加としていたが、2名にして欲しいとの要望があり、感染状況を鑑みて保護者席1名立見席1名と変更した。
- ・同じくお楽しみ会で兄弟児の参加について配慮して欲しいとの要望があった。親以外に子どもを見る大人がいないという事情も鑑みて、兄弟児に関してはお膝の上での観覧という制限付きではあるが参加可能と変更した。
- ・感染症対策として保育参加を中止にしていたが、卒園前に実施してほしいとの要望があり、感染状況を鑑みて参加人数、時間、内容を検討し再開することとした。