

おしらせ

苦情解決責任者 園長 行方 絵美
苦情受付担当者 主任 山本 寛子

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3年度に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： 3件

② 相談者： 実名 3件(保護者) 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>3件</u>	<u>3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>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	<u>0件</u>	
⑤ 上記苦情の具体的内容		

1、内容：子どもの怪我について

対応：今後出来る限り防いでいけるように、職員体制や環境を整理し努めていくことを話し、理解を得る。

2、内容：コロナ禍での行事の開催について

対応：感染のリスクがある中での開催について、反対意見をいただく。今後も感染対策をしっかりと取った中で、出来ることを取り入れながら開催していく考えだということを伝え、参加に関しては各家庭の判断によるものであることを確認し合い、理解を得る。

3、内容：園から配信した保育中の写真に写りこんでいる保育者の姿勢が、保育中にそぐわない姿勢であった。

対応：誤解を与える写真を掲載してしまったことを謝罪。日々、保育士としての自覚を持ち努めていくことを説明。今後もより良い保育を行っていけるよう指導していく旨を説明し、理解を得る。

以上