

お知らせ

苦情解決責任者 園 長 雲中 龍一
受付担当者 主幹保育教諭 伊藤みゆ紀
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3年4月1日～令和4年3月31日＞

① 苦情受付件数： 3 件

② 相 談 者： 実名 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>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>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：絵本の読み聞かせ時に、座ってられない子を戻すために腕を引っ張り移動させていた。

対 応：いかなる場合も手を引っ張り移動させることはいけないこと、言葉を掛けながら促すようにすることを全職員に注意喚起しました。

内 容：トイレトレーニングを子どもの状況に合わせて進めてほしい。

対 応：個々の成長に合わせ、保護者と一緒に子どもの様子を考慮しながら進めていくことが大切であると考えています。今まで以上に一人ひとりの成長や気持ち、保護者の考えに寄り添いながら対応していきます。

内 容：子どもを呼び捨てにしている保育士がいる。

対 応：親しみを込めて呼んでいるつもりでも虐待にあたるので、言葉使いや言葉の掛け方を全職員に指導し、今後このようなことがないようにしていきます。

以上