おしらせ

苦情解決責任者 園長 青木 美和
受付担当者 津田 由美

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 1件 匿名 2件

③ 苦 情 内 容：		解決した件数
1、職員への対応（職員の態度、言葉使いが悪い）	<u> 1件 </u>	<u> 1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	<u> 1件 </u>	<u> 1件 </u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 0件

上記苦情の内容

内容：近隣の方より、日中工事の音を我慢しているのに、夕方子どもの大騒ぎの音がうるさい。

対応：連絡があった際に謝罪し、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。

内容：怪我の時の説明不足と指摘をいただく。

対応：説明が足りなかったことや、その日の状況をしっかりお伝えできなかった事を謝罪し、遅番への引継ぎ、連絡事項などの確認をしっかりと行ない、職員間で改めて怪我の報告や日々の子どもの様子を、お迎えの際に保護者に丁寧にお話していくことを確認しました。

内容：行事のカメラ撮影について、職員が保護者によって違う対応をしていたためご意見をいただく。

対応：今後の行事のカメラ撮影についての検討や、保護者へわかりやすいお知らせの方法、保護者対応時は人によって違った対応をしないよう必要な対応は統一していくよう確認しました。

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いますのでよろしくお願いいたします。