

おしらせ

苦情解決責任者 園長 福士 由香里
受付担当者 主任 白倉 明子

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： 2件
- ② 相 談 者： 実名 0件 匿名 2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>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>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> |
| ④ その他（保育体制について） | <u>件</u> | <u>件</u> |
| ⑤ 第三者委員に通知した苦情件数 | <u>0件</u> | |
| ⑥ 上記苦情の具体的内容 | | |

- 1、内容：黄砂で戸外が霞んでいるのに散歩に行くのはやめてほしい。

対応：全職員で対応について話し合い、戸外へ行く際は当日の状況を確認しアレルギーや呼吸器疾患のある園児に配慮していくよう周知することでご理解を頂く。

- 2、内容：子どもの腕を強く引っ張り移動させる保育士がいるのでやめてほしい。

対応：各クラスの担任担当でクラス内でのかかわり方を振り返り、改めて援助の方法について改善会議を開いた。全職員に周知し共通理解を図り再発防止に努めることでご理解いただく。