

おしらせ

苦情解決責任者 園長 佐藤 慶知
受付担当者 主幹 伊藤みゆ紀
受付担当者 主幹 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4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4年4月～令和5年3月

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

- ・保育で使う準備物等は直前ではなく2週間程度余裕をもって知らせてほしいとの事で、事前にわかっていることは速やかに配信するように改善いたしました。
- ・子どものマスクの着用の判断は保護者にゆだねてほしいとの事で、基本は保護者のゆだねている旨全家庭配信で再通知しています。
- ・職員の顔と名前が一致しないので写真付き名簿を作ってほしいとの事で、すぐに作成配布いたしました。
- ・同じ車両が繰り返し路駐を繰り返しているとの事で、該当される方に個別にお声がけしているのと全体にも再度通知しています。

以上