

苦情解決委員会からの

# おしらせ

苦情解決責任者 園長 佐藤 良恵

苦情受付担当者 主任 森崎 あずさ

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。皆さまから寄せられた苦情について、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ております。

令和4年度は苦情解決窓口への苦情やご意見、ご要望の件数、内容は以下の通りとなっております。

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：           1件          

② 相 談 者： 実名 0件      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>          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>          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           0件          

⑤ 上記苦情の具体的内容

・12月上旬に、子どもが特定の先生のことから痛いことをされて我慢したと言っている。保護者自身もその先生が不適切な言葉を発しているのを聞いたことがあり、不安であるとの申し出があった。

・園長から保護者へ、不安な思いをさせたことについて謝罪し、事実確認（本人への聞き取りおよび全職員への無記名アンケート実施）を行ったところ、園としてはそのような事実は確認できなかったが、本児にとってはそのように感じられても仕方がないと思われる事実があったと判断した。

・保護者に園長から事実確認結果の説明と謝罪、今後は一人ひとりの心情等に配慮した対応を行うことと、対象保育士への面談強化および職員意見箱の設置により早期発見、解決に努める等の対策について説明をし、ご納得いただいた。