

# おしらせ

苦情解決責任者 園長 青木 美和  
受付担当者 主任 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： 3件

② 相 談 者： 実名 3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>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>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	<u>1件</u>	<u>1件</u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 3件

上記苦情の内容

内容：登園を渋る姿が見られるようになり職員の対応に不安を持ってしまった。

対応：不信感、不安感を与えてしまうような態度があったことを謝罪し、全職員の改めるべき課題としてとらえ、職員にも周知し態度の改善を図りました。

内容：書類提出の方法など職員の確認不足で不愉快に感じている。

対応：職員間で連携が取れていなかったために未提出と何度も提出のお願いをしてしまいました。職員同士で確認ミスがないように、周知徹底しました。

内容：園舎解体、園庭整備に伴う騒音や揺れについて

対応：業者、保育園で状況の説明に伺い要望に配慮しながら具体的に対応しました。

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願いいたします。