

お知らせ

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5年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについて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5年4月1日～令和6年3月31日>

- ① 苦情受付件数： 4件
② 相談者： 実名 4件 匿名 0件

③苦情内容		解決した件数
1. 職員の対応について	<u> 2件 </u>	<u> 2件 </u>
2. サービスの質や量について	<u> 0件 </u>	<u> 0件 </u>
3. 利用料について	<u> 0件 </u>	<u> 0件 </u>
4. 説明や情報提供について	<u> 1件 </u>	<u> 1件 </u>
5. 権利侵害について	<u> 0件 </u>	<u> 0件 </u>
6. その他(利用者マナー・砂埃など)	<u> 3件 </u>	<u> 1件 </u>

③ 第三者委員に通知した苦情件数 0件

④ 苦情内容

- 4月14日 内容：数日に続けて怪我や痣があり、不適切保育を行っているのではないかと不安を感じる。
対策：怪我に気づけなかったことに対して謝罪し、丁寧な対応や見守りを強化していくように伝えご理解いただいた。
- 4月19日 内容：児童がアナフィラキシーショックを起こした後の対応についての確認をしたが、対応した職員に対して不安を感じる点がある。
対策：園長が入り該当職員と三者面談を行い、職員全体にも再度アナフィラキシーショックの危険性を周知しご理解いただいた。
- 7月12日 内容：暑くてもプールに入れないのは子どもが可哀想である。保護者に入水判断をさせてほしい。
対策：水遊び・プール活動の実施の判断基準について全保護者に配信し、今後も周知していく。
- 1月23日 内容：園内での自転車の乗り入れのマナーが悪く危険を感じる。
対策：守衛や両園で情報を共有し、見守りを強化するとともにルクミーでの配信、掲示をして注意喚起を促していく。