

# 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5年4月～令和6年3月>

① 苦情受付件数： 4件

② 相 談 者： 実名 4件（保護者）      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、言葉遣いが悪い）	<u>4件</u>	<u>4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>0件</u>	<u>0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・プライバシーの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      匿名 0件

### ⑤ 上記苦情の具体的内容

1、 内容：園での子どもの様子で、できなかったことばかりを報告され不安になる。

対応：不安を抱かせる対応になってしまっていたことを謝罪する。担当への聞き取りの中で、伝え方に問題があると認識したので、指導・注意する旨を伝え理解を得る。

2、 内容：怪我をしまい活動に制限があるため、登園自粛などをしてしたが、担任とのやり取りの中で登園拒否をされた感覚を覚えた。

対応：不快な思いや、不安にさせてしまう言動があったことを謝罪する。怪我で活動に参加できなかったり、早期の回復を願っての対応だったが、伝え方や対応には気を付けるように指導することを伝え理解を得る。

3、 内容：帰宅後、嘔まれた跡があり報告がなかったので不安になった。

対応：不安を感じさせてしまったことを謝罪する。担当に確認しトラブルがなかったとのことだが、子どもの様子や嘔みつきの恐れが予測できる場合は注意深く見守るとともに、トラブルがあった際は必ず保護者へ報告することを指導した旨を伝え、理解を得る。

4、 内容：連絡帳（ルクミー）の不具合が多い。職員の送迎時に挨拶がなく、対応も悪い。担当グループの子ではないからか？

対応：連絡帳の件は、システムの不具合を改善してもらおうよう業者に連絡をする旨を伝え理解していただく。職員の対応の件に関しては、不快な思いをさせてしまう言動があったことに対して謝罪をする。担当グループ以外の保護者も隔たりなく対応するべきであるため、クラス内全員に指導するとともに、当該職員には言動を注意・指導した旨を伝え理解していただく。

以上