

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： 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>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>1件</u>	<u>1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：自宅周辺に送迎の保護者が路上駐車し迷惑していると連絡が入る。

対応：その都度、配信アプリや園庭門、園内に張り紙を掲示し職員が見回りをするなど対策を続けています。

内容：乳児クラスの保育方法について不安になった。

対応：保育について、全職員で話し合い改善方法を考え、改めて全体に目を向けて子ども達一人ひとりしっかり保育をしていくことを徹底周知しました。

内容：朝の延長保育時間の対応について相違がある。またルールが守られていないことが多い。

対応：延長保育の開始時間を明確にお伝えし、職員にも統一の周知をしました。ルールが守られていないことについては、クラス懇談会の際に保護者にお伝えしています。

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お願いいたします。