

おしらせ

苦情解決責任者 園長 福士 由香里
受付担当者 主任 白倉 明子

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1日～令和6年3月31日>

① 苦情受付件数：	_____ 3件 _____		
② 相 談 者：	実名 _____ 0件 _____	匿名 _____ 3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）	_____ 件 _____	_____ 件 _____	1 件
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）	_____ 件 _____	_____ 件 _____	_____ 件
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	_____ 件 _____	_____ 件 _____	_____ 件
4、説明・情報提供（説明が足りない）	_____ 件 _____	_____ 件 _____	2 件
5、権利侵害（暴力・虐待・プライバシー侵害などの人権侵害）	_____ 件 _____	_____ 件 _____	_____ 件
④ その他（保育体制について）	_____ 件 _____	_____ 件 _____	_____ 件
⑤ 第三者委員に通知した苦情件数	_____ 0件 _____		
⑥ 上記苦情の具体的内容			

1、内容：子どもが飾りのついたヘアゴムを付けて登園した際、注意された。どのようなものが禁止なのか全体に周知してほしい。

対応：園では特に禁止していなかったが、ヘアピンやヘアゴムの着用について話し合い、破損、ケガにつながるためヘアピン・カチューシャは禁止、ヘアゴムは飾りのないものとし園全体に周知、ご理解いただく。

2、内容：保育者がマスクを外していることに違和感を感じる。高齢者施設で働いている保護者もいるため対策をしてほしい。換気、消毒も徹底してほしい。

対応：5月よりコロナ対策基本方針が見直されマスクは個人の判断としている。子どもが保育者の表情や口元を見て学ぶことは大切なため状況を見ながら対応していきたい。換気、消毒も徹底していくことを全園児に周知しご理解いただく。

3, 内容：合同保育中、保育士が子どもに背を向けたり雑談が多い。若い先生の言葉遣いが悪く子どもに影響しないか心配。子どもにケータイを見せている。

対応：苦情内容についてなぜこのようなことになったか一人ひとりが検証し、保育者が意識や自覚を持った行動をとる事、互いに声を掛け合うなど改善に向け全職員で話しあった。今後このようなことがないように指導徹底していくことを周知しご理解いただく。