

苦情解決委員会からの

おしらせ

苦情解決責任者 園長 行方 絵美
受付担当者 主任 石岡 美里

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6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6年4月～令和7年3月>

- ① 苦情受付件数： 1件
- ② 相 談 者： 実名 1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>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 0件
- ⑤ 上記苦情の具体的内容

1. 内容：保育士の対応について

対応：園生活の中では感染症が流行することがあるが、その事を当たり前に思わず、罹患してしまった保護者の気持ちに寄り添う事を忘れずに対応していくことで理解を得る。