

# 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7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7年4月～令和8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>2件</u>	<u>2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>1件</u>	<u>1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>1件</u>	<u>1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：職員と園児の会話のやり取りの中で、金銭が含まれる内容（実際のやり取りはなし）がありそれを家でも話すので不快である。  
対応：不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。当該職員への聞き取りでは、世間話のつもりでしていたとのことだが、適切な内容ではないことを指導した旨を伝える。
- 2、 内容：園で肘内障になった際の対応について。  
対応：怪我を負わせてしまったことを謝罪。怪我が起きてしまった際の対応について全職員で再度見直しをする旨と、治療費について説明をする。
- 3、 内容：門扉から入ってくる自転車にぶつかりそうになり危ない。物理的な策を講じて欲しい。  
対応：両園の保護者に注意喚起と守衛、職員の声掛けの強化。また、可動式のポールを2個追加設置する。
- 4、 内容：門扉及び自動ドアのセキュリティーを顔認証へ変更する際のセキュリティー面への質問と対策、及び代替案について。  
対応：導入に際しての管理、対策の説明と、従来通りのセキュリティーカードでの対応が可能なことを説明する。

以上