

苦情解決委員会からの

おしらせ

苦情解決責任者 園長 佐藤 慶知
 受付担当者 主幹 佐藤 陽佳
 受付担当者 主幹 松本 沙弥

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8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1日～令和8年3月31日〉

- ① 苦情受付件数: 5 件
 ② 相 談 者: 実名 5 件(保護者) 匿名 0 件

③ 苦情の内容		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>3 件</u>	<u>3 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>2 件</u>	<u>2 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

上記苦情の具体的内容

【内容】入園のしおり記載の持ち物と実際の持ち物に違いがあり入園しおりの持ち物は正しいのか主幹に確認したところしおりの通りで間違いがないとのことで用意したが、当園初日に、事前に確認したにもかかわらず、担任からは必要ない物といわれ、園長からも誤記載で必要のない物と謝罪があった。園の中で正しい情報を職員間で共有していただき、正しい情報を保護者に発信していただきたい。

【回答】この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。職員には改めて情報共有を徹底することと、伝える内容に不安があるときは、その場ですぐにあいまいに回答するのではなく、確認するための時間をいただくことを保護者の方に伝え、確認したのち正しい情報を伝えるように職員に指導いたしました。また、入園のしおりに一部見直し不良がありましたので、あらためまして持ち物一覧を配信させていただきます。あわせてご確認をお願いいたします。

【内容】参観週間期間中は、保護者の駐車は禁止だと聞いていたため、近隣のコインパーキングを使用して車を停めて来園した。しかし、他の保護者が園の駐車禁止の駐車場に停めて参観に参加していたため、駐車していた保護者に駐車禁止だということを説明してほしい。

【回答】入園のしおりの中にも記載があり、入園説明会でもお伝えしている他、おたよりやルクミーでの駐車禁止のお知らせを適宜しておりますがルールをお守りいただけていない現状がございます。改めて参観週間期間中は駐車禁止ということを直接、該当保護者様に説明しております。また、今月発行の園だよりにて再度、行事の際は駐車禁止ということを知らせていただきました。

【内容】

- ① 玄関で保育者に「体調変わりないですか？」と尋ねられた際に「変わりないです。」と返事をする途中で遮られ「はい、わかりました。」と返されることがあり、最後まで話を聞いてから返事してほしい。
- ② 体調不良などの休み明けに玄関で子どもの体調等、聞かれて詳細を伝えたあと、部屋に子どもを送り届けた際にも同じ内容を聞かれ、二回同じ話をしているので、玄関か部屋かどちらかにしてほしい。

【回答】この度は、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。

保育者の対応につきまして、今一度見直し、職員に話をさせていただきました。

玄関と部屋での体調等に対するお話はどちらかに決め、重複しない様、職員間で話し合いました。

今後、情報共有について重複しないよう、気を付けてまいります。

【内容】お迎えの際に、隣のクラスで保育をしていた保育者が、園児を叱る際に肩を押し、そのままひっくり返ってしまっていた。起き上がらせる時には、他児を抱っこしていたことで片手しか空いていなかったこともあり、服を引っ張って起き上がらせていた。そのような姿は不適切保育にあたるのではないかと。

【回答】この度は、保育者の対応について、不信感を与えてしまい、申し訳ございませんでした。該当保育者には事実確認を行い、保育の在り方、園児への対応の仕方等、について指導させていただき、他の職員にも全体周知を行いました。今後、そのようなことが無いよう、努めて参ります。

【内容】お迎えの時に、保育者から児の排泄関係についての伝達を受けた際、周りに聞こえるくらい大きな声で話をされ、不信感を抱いた。また、その旨をその場で直接保育者に伝えましたが、それに対しての返事も変わらず大きな声で話していたので、本当に理解してくれているのか、不安。デリケートな話の内容については、声の大きさに配慮してほしい。

【回答】この度は、保育者の対応について、不信感を与えてしまい、申し訳ございませんでした。該当保育者には事実確認を行い、保護者対応について指導させていただき、他の職員にも全体周知を行いました。今後、そのようなことが無いよう、努めて参ります。