

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4年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについて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4年4月1日～令和4年3月31日>

- ① 苦情受付件数： 5件
- ② 相談者： 実名 5件 匿名 0件

③苦情内容		解決した件数
1. 職員の対応について	<u> 4件 </u>	<u> 4件 </u>
2. サービスの質や量について	<u> 1件 </u>	<u> 1件 </u>
3. 利用料について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
4. 説明や情報提供について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
5. 権利侵害について	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>
6. その他(利用者マナー・砂埃など)	<u> 0件 </u>	<u> 件 </u>

- ③ 第三者委員に通知した苦情件数 0件

④ 苦情内容

- 6月30日 内容：給食をたべてからフルーツを食べるように担任に言われフルーツが食べられなかった。
対策：子どもの人権について意識を高くもち、寄り添った保育をおこなうよう指導する。
- 10月5日 内容：特定の職員について保護者の事情に配慮がない。体調不良での迎え依頼の連絡が多い。
対策：子育て支援の役割を担っていることを 自覚し柔軟な対応をすることを周知し対応する。
- 12月9日 内容：10月5日の件と同様。改善は一時的なものだった。事情に寄り添った対応を希望する。
対策：世田谷区の保育として子育て支援として保護者の事情に寄り添った対応を求められていることを全体に周知。同じ案件で2回目の苦情になったことを重く受け止め改善に努める。
- 12月12日 内容：担任から注意を受けた一部の子ども達が立ったままとなり園庭遊びができなかった。
対策：子どもの人権について再度周知。この件は不適切保育ととらえ、事故防止委員会を開催し職員が中心となり再発防止について話し合い、職員の人権意識と子どもに寄り添った保育の実践に努める。
- 12月15日 内容：「お名前カード」の提示や「不携帯届」が煩雑。職員の質の差が激しい。
対策：カードの提示が定着してきたことから不携帯届は廃止する。
職員の育成・指導に努める。