

# おしらせ

苦情解決責任者 園長 松木 千秋  
受付担当者 主任 一色 祐美

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 (要望)

② 相 談 者： 実名 0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>件</u>	<u>件</u>
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>件</u>	<u>件</u>
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>件</u>	<u>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>件</u>	<u>件</u>
6、その他（保育体制について）	<u>件</u>	<u>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

内容：子どもから、保育園で友達に嫌なことをされて保育士に訴えたが対応してもらえなかったことを聞いた。対応への不信感を持ったので事実確認をしてほしい。

対応：事実確認の結果、本児の訴えを受けた保育者が内容を勘違いしたまま、担当保育士や担任に引継いでしまったことで、本児への適切な対応がされていなかった。確認した内容を保護者へ伝え、謝罪しました。

常日頃より、先入観や思い込みを持たず、子ども1人ひとりの話を丁寧に聞いて、事実を確認して適切に対応することを、全職員に周知・確認し、同じミスを繰り返さないことを伝え、了承を得ました。

以上