苦情解決委員会からの

おしらせ

苦情解決責任者 園長 佐賀 高志
受付担当者 主任 伊藤みゆ紀

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1日～令和7年3月31日>

① 苦情受付件数： 1 件

② 相談者： 実名 件 匿名 1 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</u> 件	<u>1</u> 件
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</u> 件	<u>0</u> 件
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>0</u> 件	<u>0</u> 件
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>1</u> 件	<u>1</u> 件
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</u> 件	<u>0</u> 件
6、その他（保育体制について）	<u>0</u> 件	<u>0</u> 件

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：園外保育事故での対応について、保育士の配慮に欠ける発言があったと子どもから聞いた。

事故当事者以外への情報発信がなく、子どもたちへの心のケアが必要だ。

今後の再発防止策を知りたい。

対応：突発的な事故での対応だったにせよ、保育士の配慮に欠ける発言で園児に動揺を与えたことに対し園全体に周知・指導と確認をし、情報発信は適宜行っていくこととする。

また園児には、集団や個に応じた心のケアを行った。

事故検討委員会を開催、園外保育は蜂が活発な時期や巣を作りそうな場所を外すこととし、万が一を想定してポイズンリムーバーを備えることとした。

以上