

施設名

同胞保育園

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	1 件	件	件	1 件
合 計	件	1 件	件	件	1 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
G	<p>園児の祖母から、今日持って行くご飯を全部食べてしまったので、保育園で準備してほしいとの電話連絡があったので、近くのコンビニでおにぎりを購入したものを持たせていただいても良いことを伝えた。</p> <p>その後、園児の母親より、以前は保育園で準備してもらったことがあるが、「厳しくなったんですね」と言われた。厳しくなったのではなく、ご飯を忘れた際は保育園のものを提供していると伝え、まだ登園していない状況であることから準備して欲しいと説明した。すると準備できないのであれば今日はお休みしますと電話を切られた。</p> <p>しばらくして事務局本部へもこのことを伝えるという電話があった。</p>	<p>祖母と母親の双方から電話連絡があったため対応した。</p> <p>ご飯の提供については、家庭で準備してもらっているため、基本提供はしていないことは従来から伝えている。</p> <p>後日、祖母が園児と登園した際、園としてはご飯がないことが事前に分かっているときは購入して持って来て頂いていることを説明した。また、保育園で調理できるご飯の量も限られていることを伝えたが、納得されなかった。</p> <p>保育園として提供を前提とすることはないが、調理室と話をしながら検討すると伝えると少し安心した表情で帰られた。</p>