

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 職員の待遇	件	件	件	件	件
B サービスの質や量	件	4 件	件	件	4 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	件	件	件	件
合 計	件	4 件	件	件	4 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
B	3歳児クラスで、A君に対し、保育士が大声で叱りながらお尻を洗っており、自分の子どももこのようにされるのか心配なので、改めてほしい。	園長・副園長で謝罪する。当該保育士に対しては、園長・副園長で、今後十分に注意するよう指導を行った。翌日当該保育士から申出人に謝罪し、受け入れられた。
B	5歳児クラスのB君からの暴力行為が非常に目に余る。B君へ指導してほしい。また、保育者が自分の子どもの話を聞いてくれない。	B君に対しては、時間をかけ繰り返し支援をして伝えているところであり、早急に答えが表れるものではないので、見守っていただけるようお願いすると了承された。また、子どもの声については、全保育士へ丁寧な保育に努めるよう指導を行った。
B	子どもの体調が悪くなった際、母親の携帯電話に連絡が取れなかったため、お迎えの祖母に状況報告した。帰宅途中に悪化したため通院することとなった。携帯電話に連絡が取れない場合は、職場へ連絡してほしい。	副園長・フロアー長・担当保育士により、配慮が欠けていたことを謝罪し、今後の連絡順序を確認した。謝罪を受け入れられ、「今後もよろしくお願ひします。」と話された。
B	延長保育時に子ども同士の接触（後ろから押された）により前歯から出血し、歯科受診をした。自宅へ送っていきご家族へ謝罪した。その後、電話にて怪我の原因となった子どもの保護者にも知らせしてほしいとの訴えがある。 前歯を強く打っているため、食事等の個別対応をしてほしいとの要望がある。	改めて園長が謝罪し、園での事故については園の責任なので、保護者同士で解決することはなく、園の方から相手方の保護者には説明する旨伝える。謝罪を受け入れられ、説明にも納得された。 食事等については、個別対応を行った。