

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 職員の待遇	件	2 件	件	件	2 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	件	件	件	件
合 計	件	2 件	件	件	2 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
A	朝の受入れ時、申出人の子どもが挨拶が出来なかった事に対し受付の保育士が、上から指差ししながら「〇〇組の〇〇でしょ」と強い口調で言っている場面があった。	申出人に対し、当該保育士がその時の状況を伝えるとともに、その日のうちに謝罪し、今後の保育において指摘された事を気を付けていきたいとの反省の言葉を伝える。また、担任2名、園長、副園長より申出人へ謝罪し、今回の事を今後の保育に活かし気を付けていく旨伝え、ご理解いただいた。
A	職員が子どもの寝かしつけの際、背中を音が鳴るほどの強さでたたいて寝かしつけをしていた。	会議等で寝かしつけのやり方、職員の態度等の見直しのお話をし、全職員へ周知した。