

施設名 鹿児島みなみ保育園

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	1件	件	件	件	1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(個人情報の取扱い)	1件	件	件	件	1件
合計	2件	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	保護者より手紙にて以下の内容の苦情がある。 ・日頃より衣類等の間違いが気になっていたが、通園バッグのお便り入れに同じクラスの他の利用者の保育料に関する書類が入っており、とてもショックであった。個人情報に関わることなので十分に気を付けてほしい。	翌日母親へ直接謝罪をした。担当クラスにて今後の対応について話し合いをし、衣類等については複数人数で降園前に確認すること、個人情報に関わる配布物については直接手渡しすることとした。母親にも今後の対応についてお伝えをした。経緯については記録の回覧や職員会議等で全職員に周知した。
G	連絡帳に以下の内容の苦情の記載がある。 ・子どもを迎えに行った際、同じ部屋の中にも関わらず挨拶もしない職員がいる。	お迎えに来られた保護者に直接謝罪をし、その日(土曜日)の連絡会にて職員に挨拶の徹底を周知した旨を伝える。月曜日に再度、連絡会にて挨拶の徹底を周知する。