

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	2 件	件	件	2 件
B サービスの質や量	件	1 件	件	件	1 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	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
G	登降園用の出入口が現在、ロック解除の時間帯は門扉上部の掛金で施錠するような取り決めとなっているが、高い位置にある為スムーズに施錠ができず、子供が車の方に走り出してしまふことがあり、危険性を感じている。門扉のレバーハンドルの位置が子供の手の届かない高い位置のものであれば、子供が自分で門扉を開けて外に出てしまうこともなく、掛金で施錠しなくてもよいので、そういったタイプの門扉に変えて頂くことをご検討いただきたい。	門扉の業者に相談し、対応を検討し、掛金の部分を取り除き開閉しやすいように対応した。門扉のレバーハンドルの高さは、車椅子利用の保護者等が使用できるよう現行の高さのままとし、子ども達自身が門扉を開閉しないよう、保護者に協力を求めた。
B	昨日、園で一度もオムツを替えていなかった。帰ったらいっぱいであった。	今後、同じような事の無いように気を付けていくことを伝え、謝罪した。
A	子どもは指しゃぶりを癖があり、保育園で帰る際は、先生と挨拶の後タッチするが、その時汚い物扱いをするかのような様子に驚き、その時の対応がずっと気になっていた。 昨日、職員より、怒った顔で「いたづらが過ぎます」と言われた。職員が静かにするように注意した際、「べーっ」としたとのことで、自分の子育てを否定されたかのような気持ちになった。 保育園の先生は年齢や個性にあった接し方をするものだと思うが、この対応はどうか、厳しすぎるのではないか、普通に話をする日もあるが、みんなにこうなのか自分なのか、この先預けることを不安にも思った。	園長が対応し、母親の話を傾聴し、職員の言動に残念で不安な思いをされたことを謝罪した。また、職員に指導を行うこと、今後も気になること等があった時はいつでも声をかけてくださるよう伝える。「こんなことぐらいで」と言われなくてよかったです。聞いてもらえてよかったです。今後ともよろしくお願いします。と涙ぐみながら話をされた。 翌日、職員に詳細を聞き内容の確認を行い、園長、担当保育士より母親に謝罪を行った。 連絡会、職員会議、保育部会、回覧にて苦情の内容を伝え、保護者対応について、丁寧でわかりやすい適切な表情、態度、言葉遣いに十分配慮するように全職員に周知をした。

A	塗り薬を忘れていた件について看護師より説明と謝罪の電話があったが、その際の発言内容で侮辱されたように感じたとのことで、朝、直接園に来園し話があった。	対応した職員へ内容を確認し、今後、このようなことがないように気をつけていくことを伝え、保護者へ謝罪を行った。
---	--	--