

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	5 件	件	件	5 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	5 件	件	件	5 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	担任の子どもに対する声かけについて複数の保護者から厳しいという声があるとのこと。申出人の保護者は特に感じていないが、他の保護者の代わりに伝えたいということであった。職員の声かけについては、職員自身が「以上児が長かったので」と言われるが、それは言い訳にはならないので言葉を選んでほしい。新人の職員も顔色を窺っているように見えるとの意見もあるのでもう少し声かけを考えて欲しい。1歳児の声かけをきちんと意識してほしい。	保護者に職員の声かけや対応について謝罪をし、今後指導することを伝えた。 当該職員に対しては、今回のように感じる保護者がいるという事実があることを受け止め、今後の保育や保護者、子どもへの対応を見直していくよう保育課長及び副園長で指導した。
A	担任の子どもに対する声かけが厳しいことに心を痛めており、4月から当該職員の叱り方や声かけについて気になっていたとのこと。担任には、自分が話をしたことはわからないようにしてほしいが、様子を見ていて欲しいとの要望がある。	職員の言動について謝罪をし、安心して子供を預けて頂けるように、該当職員に指導していくことを伝えた。 当該職員に対しては、今回のように感じる保護者がいるという事実があることを受け止め、今後の保育や保護者、子どもへの対応を見直していくよう保育課長及び副園長で指導した。
A	担任に怒られると泣いて保育園に行きたがらないので困っている。 お迎えの際「〇〇ちゃんだけ来ていません」という言い方をされ気分を害された。	保護者に職員の声かけや対応について謝罪をし、今後指導することを伝えた。 該当職員には ①保護者へお伝えする際は、寄り添いながらお伝えすることが大切である。日頃は本児の良いところ、成長している点を9割話しながら、時に1割気になる点を伝える等配慮しながら保護者との関係を構築していくこと。 ②支援方法に悩んでいる際は、先輩方や課長等に尋ねてアドバイスをもらうことも大切である。 ③自分自身の感情コントロールも気をつけながら仕事配分やストレス改善に努めていくよう園長及び副園長で指導した。

A	お迎えの際、職員から引き渡しとなっているはずだが、子どもが一人で1階一時特定室から2階の妹クラスのところへ上がってきた。他の子どもに対しても同様のことがあった。事故や怪我、誘拐などが起こってしまったらと思うと怖くてたまらない。子ども達が安心して過ごせるよう改善してほしい旨の手紙を園長に渡された。	保護者に職員の対応について謝罪をし、下記について検討したことを園長及び保育課長よりお伝えした。 該当職員には ①夕方クラスに一人しかない場合は、子どもが部屋を出入りするのが把握しやすいクラスで過ごすようにする ②一時特定室で子どもを見る場合は、立ち位置を考え全体に目を向けるようにする等話をした。 ・設備面に関しては ③一時特定室に防犯カメラを設置することを検討した。
A	給食の献立が読めないということでおかわりをさせてもらえなかったと子どもが話をした。 生活発表会の合奏で、子どもは鍵盤ハーモニカがしたかったが、「あなたは字が読めないからできない」と言われてカスタネットになったと子どもは言っている。 字が読めないといけないという園の方針なのでしょうかと保護者より話がある。	保護者に字の読み書きができないから様々なことをができないと思わせてしまったことを謝罪した。なお、下記について対応していくことも保育課長よりお伝えした。 該当職員に、支援方法について ①字が読めないことに対して本児はとても気にしており、無理のないように文字に触れさせていく ②合奏では、本児がとても一生懸命取り組んでいる姿を認め褒めながら練習していくことが大切であることを指導した。