

苦情受付状況(令和6年度)

【受付件数】

| 上期 | 下期 | 年度計 |
|-----|-----|-----|
| 3 件 | 2 件 | 5 件 |

【苦情申出者】

| 利用者本人 | 家族・保護者 | 匿名 | その他 | 合計 |
|-------|--------|-----|-----|-----|
| 0 名 | 5 名 | 0 名 | 0 名 | 5 名 |

【苦情内容別件数】

| 保護者への対応 | 他の利用者 | 個人情報等 | その他 | 合計 |
|---------|-------|-------|-----|-----|
| 3 名 | 1 名 | 0 名 | 1 名 | 5 名 |

(苦情概要)

園児同士のトラブルに対するものと、保育士の言動についてのご意見、
遊び中での怪我の再発防止についてのご意見、
トラブル発生での保護者の方への経緯の説明不足に関するものであった。

(対応)

- ・園児トラブルに関しては、状況を確認し、今後の対応策を保護者の方へ十分説明を行うことをご理解いただいた。
- ・遊び中での怪我については、今後怪我がおこらないよう環境を見直し、担任のフォローや指導をしていくことをお伝えした。
- ・保護者の方への説明不足については、後日面談を設け、十分説明を行うとともに、謝罪する。今後どのようにしていくかを園としての思いを伝え、保護者の方のご意見をいただきご理解いただいた。