

苦情解決結果の公表について（令和3年度）

[藤崎台童園]

1. 苦情・要望・意見等の処理状況について

◎ 苦情・要望・意見等の受付件数	42 件
◎ 苦情・要望・意見等の処理件数	42 件
◎ 未処理件数	0 件

2. 苦情・要望・意見等の内容と園の対応について

◆ 食事に関すること（4件）

⇒ 食事の内容に関する要望が大半であり、個人的な好き嫌いによる要望は別として、できるだけ要望に応えるようにしている。

◆ 児童間の悪口、いじめ、トラブルに関すること（1件）

⇒ 名前の出ている子どもについては個別に話をし、仲間外れやいじめ、いじわるなど全体で言わなくてはならないことは全体会で話をし、注意を促した。

◆ 園内ルールに関すること（18件）

⇒ テレビやDVDの視聴時間、小遣いの額、外出、スマートフォンやゲームの使用に関することなどに関する要望であり、見直しが必要なら話し合いで見直すようにしている。

◆ 運営に関すること（4件）

⇒ 建物の改築など施設整備に関する要望であり、計画的に整備を進めていきたい。

◆ 物品購入等に関すること（6件）

⇒ 屋外遊具に関する購入の要望であり、必要性を勘案しながら子どもの要望にはできるだけ応えていきたい。

◆ 職員の対応に関すること（1件）

⇒ 問題が指摘された職員に対しては、事実確認のうえ、職員に過ちがあると思われる件については、園長及び統括主任から個別に注意した上で、児童と話し合いの場を設けて解決に努めている。

◆ 園の行事に関すること（1件）

⇒ 様々な園行事に関する要望や希望であり、できるだけ子どもたちの要望を踏まえた上で、安全・健康面を考慮しながら企画していきたい。

◆ その他（7件）

⇒ 旅行に行きたい、園内スポーツの合宿をしたいなど。

[藤崎台保育園]

1. 苦情・要望・意見等の処理状況について

- ◎ 苦情・要望・意見等の受付件数 1件
- ◎ 苦情・要望・意見等の処理件数 1件
- ◎ 未処理件数 0件

2. 苦情・要望・意見等の内容と園の対応について

◆ 職員の発言に関すること（1件）

⇒ 職員の何気ない発言が保護者の琴線に触れて苦情に至ったものであり、保護者に謝罪し納得してもらった。職員にはコミュニケーションの在り方について指導した。

その他

「ご意見箱」に投函された投書の内容は、苦情処理委員会で第三者委員の先生方に報告し、ご意見をいただいています。第三者委員の先生方のご意見も踏まえ、皆さん方の要望や意見などができるだけ実現(解決)できるよう努めていきますので、これからも遠慮なく投書してください。