

## 苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（令和4年3月29日現在）

No	日 付	申し出 方法	内容	対処
令和3年度				
児童養護施設 大村子供の家（1件）				
1	10月6日 10月9日	来訪	子供の家敷地内における入所児童と近隣児童のトラブル（喧嘩）に対する保護者からの苦情。	施設児童と地域児童を呼び、状況を確認。保護者に対して説明・謝罪を行う。子供の家敷地の利用について、相互の認識の違いがあったため、説明を行う。
放課後児童クラブ b&gおおむら（0件）				
小規模保育園 キッズホーム（2件）				
1	9月6日	手記	コロナ禍中、鼻水が出ている登園児に対する保育士の対応に対する不満。	児童の状況に対し、双方で情報共有不足があり、今後児童のことについて、積極的に情報共有を行うこととした。
2	1月7日	電話	自宅で児童の体調に変化が見られたため、園で何を食べたか確認依頼。	口頭ならびに書面にて園で食したものを提示。また、その後の園の状況についても伝達。
認定こども園 キッズランド（4件）				
1	4月26日	口頭	児童の怪我に対して保護者への報告が不十分だったことに対する不満。	保護者に対し謝罪。今後、保育士等で共通理解を図り、どんなことでも保護者に伝える。また、担任不在時は必ず遅番の保育士に伝えるよう周知。
2	8月28日	口頭	面接時の保育士の発言に対する保護者からの不満。	保護者に対し謝罪。言葉遣いの見直しと子どもの様子をわかりやすく伝えるように周知。
3	10月21日	電話	児童の衣類に対する保育士の発言に対する保護者からの不満。	保護者に対し謝罪。保育士は何気なく発した言葉であったが、児童が気にしていたため、言葉遣いや態度については園全体で見直す。
4	11月29日	口頭	保育士の児童への発言	事実確認がとれなかったが、園

			に対する不満。	全体の職員に状況を共有。園児に対する言動に十分注意し、てつなぎ等文面で伝達する際は、言葉を考慮するよう伝えた。保護者に対し状況と対応を報告。
<p>&lt;その他、苦情解決に向けた取り組み&gt;</p> <p>(児童養護施設)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホーム毎に子どもも含めた家族会議の実施を推奨し、子どもの不満や要求を現場で聴くよう促している。</li> <li>・令和3年度第三者評価（自己評価）を実施中。取りまとめ次第、公表予定。</li> </ul> <p>(認定こども園 キッズランド)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度保護者アンケートを実施。</li> <li>・定期的な保護者との個別面談を実施。</li> <li>・園の入り口に苦情解決ボックスを設置</li> <li>・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載</li> </ul> <p>(小規模保育園 キッズホーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園の入り口に苦情解決ボックスを設置</li> <li>・ご要望に応じて、保護者との個別面談を実施している。</li> <li>・令和3年度保護者アンケートを実施。</li> <li>・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載</li> </ul> <p>(b &amp; g おおむら)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主に対面でお迎え時など、保護者と意見交換を実施。</li> <li>・利用児童とは定期的に子ども会議を開き、要望や苦情などを確認している。</li> </ul>				