

苦 情 受 付 一 覧

苦情解決結果の公表（令和5年3月31日現在）

No	日 付	申し出方法	内容	対処
令和4年度				
① 児童養護施設 大村子供の家 特に無し				
② 認定こども園 キッズランド 2件				
③ 小規模保育園 キッズホーム 2件				
④ 放課後児童クラブ b&gおおむら 特に無し				
1 ②	9/13	利用者保護者から（口頭）	スタッフの子どもに対する発言について	保護者に対し、経緯の説明を行う。園全体で日頃の対応について見直していくことを連絡。
2 ②	11/30	利用者保護者から（口頭）	スタッフの子どもに対する接し方について。	園管理者、責任者が保護者との面談を行い、内容の詳細を確認。スタッフに対して事実確認と指導を行い、また管理者・責任者同席のもと、スタッフと母の直接面談、謝罪を行った上で双方の意見交換を行った。
3 ③		利用者保護者から（お電話）	乳幼児をお預かりするタイミングについて	0歳児の受け入れを園の規程で6ヶ月からとしているが、保護者のお仕事の状況と、児童の発達状況を見て、受け入れ開始時期を調整。
4 ③	3/7	利用者保護者から（お電話）	コロナ濃厚接触者の隔離期間について	利用児童のご家庭でコロナ陽性者が発生し、そのご兄弟（濃厚接触者）の登園開始日について相違があった。園側から書面等による明白な情報共有が無かった件を謝罪。
<p><その他、苦情解決に向けた取り組み></p> <p>（児童養護施設）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・毎年、自己評価を実施（現在取りまとめ中）。3年に一度第三者評価を実施。 ・「子どもの権利擁護」アドボケート活動について、2023年6月、7月以降に施設にアドボケーターを受け入れ実施予定。 				

(認定こども園 キッズランド)

- ・保護者アンケートを実施。
- ・定期的な保護者との個別面談を実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載

(小規模保育園 キッズホーム)

- ・保護者アンケートを実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・ご要望に応じて、保護者との個別面談を実施している。
- ・園だよりに苦情の有無やその内容、対応結果を記載

(b & g おおむら)

- ・保護者アンケートを実施。
- ・主に対面でお迎え時など、保護者と意見交換を実施。
- ・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。