

# 苦情解決報告書

令和6年度（令和6年4月1日～令和7年3月31日）に受付しましたご意見・ご要望・苦情につきまして、下記の通りご報告いたします。

苦情	2件
要望	0件

苦情内容	保護者より相談窓口にて匿名でご連絡をいただく。 ・園長よりプライベートな情報の話があった。 ・上着を紛失した際に、間違った情報を伝えられた。 ・保護者・子どもに寄り添った対応をしてほしい。
解決・改善対応	匿名であったため、園から直接の謝罪はできなかったが、本部より該当保護者へ謝罪をし、厳重注意を行った旨をお伝えした。 また、本部より再発防止のため、個人情報の取り扱いや守秘義務に対する研修を実施し、正しい情報を正確に伝えていくこと、また守秘義務を守るなどの節度ある対応を全職員が意識してしっかりと行っていくよう指導する。

苦情内容	保護者より職員の所作・言動について相談窓口にて匿名でご連絡をいただく。 ・送迎時に、職員がコソコソと話をしている姿を見かける。悪口のようなことを言われているのではないかと感じてしまうのでやめてほしい。 ・家で子どもを怒ると子どもが異常に怯える。保育園でも”ビクッ”とするような怒られた方をしているのではないかと不安になる。 ・送迎時、子ども同士が喧嘩をして怒っている時に、その怒っている子どもに対してある先生が馬鹿にしたような言い方をしていた。言動を見直してほしい。
解決・改善対応	・個人情報保護の観点から、送迎時の保護者には聞こえないように小声で伝達業務を行うことが逆に保護者に心配を与えてしまったので、園内に保護者がいる際の言動を見直した。 ・お子様が怯えるような注意の仕方はしていないが、そのように捉えられてしまったことはしっかりと見直し、お子様が安心して生活していけるよう、声の掛け方、関わり方を指導する。 また、園での様子を丁寧に保護者と共有していくことで、安心して預けることができるように園運営を行っていくことも職員間で周知、徹底を行った。