

苦情解決結果の公表について（平成 29 年度）

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	118 件
◎ 苦情・要望・意見等の処理件数	118 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（29 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（15 件）

⇒ 名前を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（38 件）

⇒ テレビや DVD の視聴時間、小遣いの額、外出、就寝時間の変更、スマートフォンの所持に関する事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（7 件）

⇒ 新たなパソコンルームの整備など施設整備に関するものやホーム編成替に関する要望である。施設整備に関して、可能であるものは、できるだけ要望に応えられるように努めていきたい。

◆ 物品購入等に関すること（7 件）

⇒ パソコン、タブレット、扇風機等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（10 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主任から個別に注意した上で、第三者が入ったうえ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（11 件）

⇒ うちに帰りたい、肉親に会いたい、外泊をしたいなど。

3. 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。