

[平成31年度]

相談・苦情内容と経過及び結果

受付日	分類	相談・苦情内容	経過	結果
令和2年 3月17日(火)	ケアの内容に関わる事項	同じグループの友達(年上)に昼食時嫌なことを言われた。以前も同じ内容で相談したのに改善されていない。	苦情を受けた時に、まず真摯な対応と謝罪を行った。更に、友達との関係を取り戻すために、園の細かい配慮不足に対して重ねて謝罪するとともに、今後の対応策を伝えた。 職員会で、この内容を話題に、園児一人一人に応じたきめ細かな対応のあり方について共通認識を図った。	保育園の真摯な対応に、「これからもよろしくお願ひします」という前向きな言葉かけをいただいた。
令和2年 3月24日(火)	ケアの内容に関わる事項	該当園児の腕にできた痣の保育士の対応に納得できない。	園長が保護者(父親)に電話をかけ、保育士の対応について謝罪を行うとともに、今回の指摘に対して謝意を伝えた。 今回の件を通して全職員が我が身を振り返る機会とするように意識を高めた。	園から電話し、話を真摯に聞いたこと、親の気持ちを快くくみ取ったことが、逆に謝罪の言葉があった。