

【令和4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4年 5月24日(火)	ケアの内容に関わる 事項	<p>* 特定の保育者に対するの 不満。 受け答えの仕方・園児私物 の取扱い方・クラス内のこと についての把握不足…など、 保護者が感じた気になる部 分を改善してほしい。</p>	<p>職員間で話し合いを行い、 『配慮有る対応を心がける』 『持ち物の取扱いを丁寧に行 う』など、共通意識を持ち徹底 していく。</p>	<p>誠意を持って謝罪すると共 に、保護者の気持ちに寄り添い 行動を改めていくことを伝え、 理解していただいた。</p>
令和4年 6月16日(木)	ケアの内容に関わる 事項	<p>* 園内で起きた園児の怪我 について、職員が伝えた内容 と保護者の受け止め方の違 い。 自宅で患部を確認したと ころ、話に聞いていたより傷 が大きく驚いたとのこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申し送り職員が担任ではな かったことと、怪我をしたそ の部分だけしか伝わっていな かったため起きた事例である ので、これからは基本的に担 任が対応すると共に、詳しい 状況についても報告する。 ・ 室内で起きた怪我だったので環境の見直しを行い、怪我 に繋がる箇所にはクッション タイプのガードを取り付け た。 	<p>相談時、状況をよく知る職員 がすぐ対応できたことで、謝罪 と共に詳しい内容を伝えるこ とができたので、保護者の不信 感を残すことはなかった。</p>