

令和3年度 済美保育園苦情解決状況報告

苦情受付担当者・苦情処理責任者・第三者委員などの苦情処理体制を記載した文書を、園内掲示板に貼り、保護者の意見や要望を随時受け、解決することを周知しております。
また、園便りでも苦情解決体制についての掲示を見るよう促し、保護者への周知徹底を図りました。

苦情の内容
保育士が子どもに対して適切ではない言動があった。
経過と処理
園長・主任・職員で、子どもに対する接し方や子どもの気持ちに寄り添い共感することなど話し合う。理事長から「職員は園の理念を改めて確認してほしい」との助言も含め職員へ周知を行った。

苦情の内容
土曜日に子どもを保育園に連れていくと、家庭保育を勧められる
経過と処理
保護者の方とコミュニケーションが不十分で、保育士の思いを一方向的に伝えたことを反省した。伝え方の不備を謝罪して、ご理解をいただいた。