

苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園西三国
 対象期間 : 令和5年度(令和5年4月～令和6年3月)
 苦情の有無 : 有

年月日	ご意見・ご要望・苦情等の内容	対応結果
令和5年6月	保護者から職員の対応に関する不満・ご意見を頂く(挨拶が無い・職員同士で喧嘩する・時間外の質問に回答しない等)	改めて職員へ周知を行う。保護者には会社として採用活動を進めている旨お伝え
令和5年10月	本児が自ら転倒して机で上歯をぶつけ、前歯が1本抜けたことに対して保育士がけがをさせたのご意見を頂く。	元通りの歯にすること、戻らなかった場合はインプラントにする、必ずそばで見守ることを約束する。
令和5年11月	歯を紛失したので元通りにしてほしい。治療費を出してほしい。会社の人から連絡が欲しい。	マネージャー立会いのもと話し合いを行う。病院を受診して、必要であると医師から話があれば保険対応する旨お伝え。医師へ確認すると、永久歯が生えてくるので必要ないことが確認でき、納得されている。
令和5年12月	<ul style="list-style-type: none"> ・劇の練習時本児がセリフを言えなかった際、先生から突き放した言い方で言われ声を出さず泣いた。 ・園庭で遊んでいた男児が本児とぶつかった際、先生が本児の腕をつかんで引っ張り、男児2人を指さして不適切な言葉を言った。その先生がクラスに入ってくると子どもたちが急に静かになることがおかしい。 ・本児を迎えに行った際、子どもたちが先生にトイレに行ってくる旨を伝えたときにも不適切な発言があり、子どもたちはルールを守って報告しているだけなのに怒られる意味が分からない。 ・練習を始めたばかりでなくてもいいと言われ、子どもが発表会に出ないといった際どう責任を取るつもりなのか。お前などの威圧的な発言に関して改めてほしい。子供に寄り添い優しく接してほしい。発した言葉に責任を持ってほしい。 	該当職員に事実確認を行い、どのような経緯でそのような対応をとったのか説明したうえ謝罪し、今後も改善に努めるよう話を言い納得していただいた。