

苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園高野台
 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5月	園庭での鬼ごっこで園児への行き過ぎたスキンシップがあるのではないかと保護者より指摘	事実確認、マネージャー、園長、主任とともに保護者に謝罪。二度と同じことがないように園児とのかかわりに関する研修の強化、職員による見守りの強化をしていくことをお伝えし、納得していただいた。
令和5年5月	担任保育士に顎から頬を強く挟んで怒られたり、おやつの際に1人だけ立たされ食べさせてもらえなかったと泣き出すことがある。心のケアをしてほしい。	マネージャーに報告し、全職員と共有。全員で該当園児を見守り、ひとりでいたら話しかけるなどして気持ちに寄り添う。担任や園長、主任に報告し、保護者の方へ一緒にフォローしていきたいとお伝えへして納得していただいた。
令和5年5月	男の子同士が遊んでいた際に急に足を引っ張られ、転倒した際に口を強く地面に打ち付けた。その場ですぐ看護師職員が対応してくれたが、子供同士のかかわりが心配なため相談したいと思った。今後全職員できちんと子供たちを見守ってほしい、また相手の保護者へもきちんと事実を伝えてほしい。	トラブル当日に事柄についてお伝えしていなかったことを保護者の方に謝罪。また、止めきれなかったことに関しても謝罪し、全員で情報共有を行い、トラブルがあった際には必ず担任や園長、主任に報告するように徹底。また、翌日相手方の保護者にもそのことに関してお伝えした。
令和5年10月	園の近くを散歩していると子供の泣き声と男の人の怒鳴る声が聞こえた、という連絡が区へ入る。	該当クラスへ確認するが、事例の確認は出来なかったが、誤解を招くことが無いよう全職員へ周知を行った。