

平成24年度 橋保育園に寄せられた苦情の内容及び対応の概略

2012. 4. 1～2013. 3. 29

月	件数	受付	苦情の内容	苦情への対応
4月	0件	—	—	—
5月	0件	—	—	—
6月	1件	電話・口頭	お母さんがお迎えに来たとき、わが子が粗雑に扱われているように見えた。自宅に帰っても、悲しくていたたまれない気持ちになったが、園に言った方がよいかどうか迷った。でも、入園したときに園長から気になることは何でも言ってくださいと言われたことを思い出して電話した。	お子さまが粗雑に扱われたように見えたことは、その通り受けとめ、心からお詫びした。ただ、問題を指摘された保育士は、園長も信頼するベテランであり心優しく誠実な職員であることには疑いない。恐らく、言葉かけや表情に足りないものがあったと思われる。保育士の配置や体制に問題がなかったかなどもしっかり検証して、子どもが粗雑に扱われているなどと受け止められることが二度とないようにすることをお母さんにお話した。
7月	0件	—	—	—
8月	0件	—	—	—
9月	0件	—	—	—
10月	1件	口頭	本来保護者である親御さんにお伝えしたり報告すべき子どもの健康に関するデリケートな事柄を、お迎えに来られた祖母に対して保育士が無造作にお話した。	親御さんの苦情はまことにもっともなことであり、全面的にお詫びするとともに、健康・安全・人権など重要なことについては必ず保護者に直接お話することを職員間でも周知徹底することとした。
11月	0件	—	—	—
12月	0件	—	—	—
1月	0件	—	—	—
2月	0件	—	—	—
3月	0件	—	—	—
計	2件	—		