

## 苦情解決について

平成 29 年度

苦情の申し出はありませんでした。

平成 30 年度

苦情及びご意見の内容と経過を報告いたします。

件 数	1 件
時 期	5 月
項 目	怪我の対応について
苦情内容・意見	保育園でドアに指を挟む。 担任が対応するものの、「大丈夫だと思う」など、素人判断で安易な説明の仕方をしてしまう。 (腫れが引かず、2回整形を受診する) 子どもの怪我に対しての対応の悪さ、また、日頃からあいさつをしても反応が薄いなど、以前から担任の対応の悪さが気になっていたというご意見。
ご意見に対し	以前から職員の対応の悪さに不満を持っていたようで、今回の怪我だけが要因ではない。 日頃の対応から、「我が子をしっかり見ているのか」という不安につながってしまったこととお詫びする。 保護者の不安な気持ちを職員に伝え、日頃の行動から改めるよう再確認した。