

令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）

今川学園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員への寄せられた苦情状況について報告いたします。

【苦情内容】

- | | |
|---------------------|----|
| ① 職員の無責任な対応について | 1件 |
| ② 職員の園児に対する言葉がけについて | 1件 |

令和2年度は上記のとおり貴重なご意見・苦情をいただきました。

- ① 本来、保育所で用意してお渡しするべきものをお渡しせず、保護者に用意して持参して欲しいとお伝えしてしまった対応が無責任ではないかというご意見をいただきました。その軽率な対応をお詫びし、今後は配布物の確認の徹底を行い再発防止に努めることをお伝えしてご了解いただけました。
- ② 早朝保育時の保育士の言葉がけが、きつく不適切だと感じたというご意見をいただきました。その当日の状況を確認し、そのような言葉を発していたことを謝罪させていただきました。今回の件を職員に全体化し、今川学園は「あなたを大切にしています。」という思いが子どもたちに伝わるような言動、関わりを大切にしていること、職員同士でも注意しあえる関係性を大切に実践していること、今回改めて、各自の保育を見直す機会とさせていただいたことをお伝えしご理解・ご了解いただけました。

今年度も公開希望申し出の苦情や第三者委員への苦情申し出等が必要な苦情報告はありませんでした。皆様からいただいたご意見・苦情を真摯に受け止め、再発防止のために職員間で情報共有し、より一層、子ども達の健やかな育ちを支えていけるよう、職員一同改善に努めて取り組んで参りますので、引き続きご理解とご協力の程よろしくお願いたします。