

令和元年度 ご意見・ご要望のご報告

こどもの園りとるぱんぷきんず

昨年度、頂いたご意見・ご要望についての詳細を報告いたします。

【ご意見・ご要望】

ご意見・ご要望（一部抜粋）
保護者が迎えに来たことを喜んだ園児が声を上げながら駆け寄っていったところ、それを制止するために保育教諭が大きな声を出したとのことで、連絡帳を通して対応について疑問の声を頂きました。
対応
保育教諭が制止する際に大きな声を出したことについてお詫びをするとともに、それが決して園の方針ではなく、指導・改善に努めることにご理解を求めました。

ご意見・ご要望（一部抜粋）
保育教諭とのやり取りの中で、その言動で傷ついたことがあり、また、会話中に目を合わせないなどの心無い態度がみられたとのことで、改めてほしいとお話を頂きました。
対応
不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪し、改善に向けてお話をさせていただきました。相手のことを考えたコミュニケーションを心がけるとともに、言動と態度を改めるように園として指導していくことをお伝えしました。

【第三者委員への情報共有・報告】

社会福祉法人清香会では、各園で頂いたご意見・ご要望を運営の向上に活かすため、苦情解決第三者委員の皆様へ一年間の報告を行っています。

報告日	令和2年6月29日（月）
参加者	統括園長・園長・第三者委員2名 （内1名は欠席のため、書面にて報告）

以上、ご利用者等から寄せられます苦情・ご要望、ご意見を参考に誠意をもって解決にあたりるとともに、職員一同 今後もより良い園運営が行えるよう取り組んで参ります。