

## 2021年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	1件

苦情	友だちとのトラブルについて、いじめにあたることなどを連絡帳に書いたのに担任が対応してくれなかった。また、翌日に担任が個別指導をしたと言ったが、子どもは謝ってもらっていないと話しているとお声があった。
対応結果	担任、主任、園長が対応し、保護者の話を聞き、担任が指導すべき内容が不十分だったことに対して謝罪した。また、今後の対応について説明し、保護者もご納得いただけた。

苦情	あそびが行き過ぎてしまい、いたずらに発展していると何度も保護者からご指摘があり、担任がそのたびに対応していたが、担任では改善されないと感じられ、園長にお電話をいただいた。
対応結果	担任に現状を改めて聞きとり、保護者へ伝えながら、今後も、お互いの気持ちを丁寧に聞き取り、双方の思いを公平に指導する旨を伝えることで了承された。

要望	職員の途中退職が続いたので、保護者会代表が園運営に支障が出ていないか、何か支援できることはないかご心配いただき、尋ねて来られた。
対応結果	園長、主任、マネージャーが対応し、退職に至った概略を説明した。欠員が出来たクラスへの補充体制、全職員でのバックアップ体制等今後の対応を説明することで了承を得た。