令和４年度　第2長尾保育園　苦情解決報告

**苦情　１　　　令和４年７月**

　保育の件で質問したいことがあると電話があったが、閉園時間１９時以降だったため、園の携帯に転送され、携帯を持っていた職員が電話対応をした。しかし、内容を職員間で共有できていなかったため、曖昧な返事になってしまった。

翌日に保護者より連絡帳で「電話対応をした職員がこちらの問いかけに対し、曖昧な返事が返ってきて対応が気になった。電話では表情が見えないからこそ対応を丁寧にするべきではないか」という苦情があった。

**解決方法**

保護者に電話で曖昧な対応をしてしまった事を丁寧に謝罪した。

電話対応の方法（声のトーン、受け答え等）を職員間で再度話し合い、園の携帯電話で対応をする場合、保護者や相手の方にわかりやすくはっきりと答える。

また、わからない事があった場合には、すぐに担任に連絡し、折り返し返事をする旨を保護者に伝えるよう職員間で周知した。

**苦情　２　　　令和４年１０月**

母親より連絡帳で「友だちとのトラブルの中で叩かれたり、ひっかかれてできている小さな傷でも担任から直接伝えてほしい。また、トラブルになった相手の子どもの保護者にも状況等を詳しく話をしてほしい」との苦情があった。

以前より同じ友だちとトラブルやけんかが何度かあり、大きなトラブルになった時は担任より話をしていた。　成長に伴い大きなトラブルに発展することは少なくなったが、小さなトラブルなどがあった。

**解決方法**

　再度担任より今回の苦情の原因となった状況等を保護者に伝え、心配をかけた事を謝罪した。シフト勤務のため、直接会って話ができない時は、連絡帳や電話で連絡してもよいかも保護者に確認をし、小さな怪我やトラブルなども保護者に伝えコミュニケーションをはかるように努める。