

## 平成30年度 苦情等の受付・対応状況

園名 東生野愛育園

年	月	申出者	内容	対応の詳細
30	4	保護者	登園時、保護者から子ども同士のトラブルについて担任に申出があった。子どもから同じ友だちに叩かれて園で泣いたと聞き、同様のことが昨年度も数回あったので、当該園児の保護者からやめるように話して欲しいとの事だった。	前年度の面談の際にも、同じ内容のことで話し合いを行っているが、再度、クラスで話し合うこと、また保護者に話す旨を伝えた。 主任保育士から母親にお詫びと引き続き配慮を行っていく旨を伝えた。 当該児童の保護者にも申出の内容を伝えた。
30	10	近隣の方	園の近隣の方から、スタッフの声の大きさや子どもへの声掛けについて苦情のメールが入った と、区から電話連絡があった。	区役所からの電話が入った際、会議を行っていたため、すぐに、スタッフ間で声の大きさや子どもへの声掛けの仕方について話し合い、共通理解を図った。また、後日、子どもの人権について園内研修を実施し、指導を行った。