

令和4年度 苦情要望解決

○苦情解決

- ・子どもが友達に手を出されるから園に行きたくないと言っている。以前もつままれたが、相手の子に指導しているのか。相手の保護者には事実を伝えているのか。相手の保護者からの謝罪が欲しい。

対策：トラブルが起こった状況を確認し、互いの思いを聞いて解決できるようにする。

怪我をした際は、互いの保護者にありのままを伝えることを徹底する。

相手の幼児と出来るだけ距離を取るようにする。本児が相手の幼児に近づいたときには、出来るだけ保育者も傍で見守る。