

## 苦情解決報告

平成 30 年度 めばえ保育園・第 2 めばえ保育園における苦情の内容と解決

【第 2 めばえ保育園】 1 件

H30.10 3 歳児保護者より

苦情内容 保育中、子どもの頬に他児の足が当たり、弾みで頬の内側が切れて出血した。怪我をさせられたにも関わらず、相手の保護者から謝罪がないことに納得いかないので謝罪してほしい。

解決内容 保育中の怪我は保育士が未然に防ぐことができていなかったこともあり、怪我をさせた方の保護者には出来事の報告はするが相手の名前は伝えていないこと、謝罪の希望があることは伝えるが、園から謝罪を強制せず、謝罪の意思を示すかは保護者次第ということでご理解頂いた。その後、怪我をさせた方の保護者が謝罪の電話をされた為、解決した。