

令和3年11月11日

令和3年度 苦情の公表（令和2年度分）

社会福祉法人 清風会

令和2年10月に法人本部で受け付けました東かなまち保育園の保護者からの苦情の内容につきまして、前回報告分（令和3年8月18日掲載）に含まれていないものがございましたので追加で報告致します。回答が遅くなり本日まで経過してしまったことに対し、深くお詫び申し上げます。

- ① 保護者と苦情対応した法人本部の職員との会話の中で、「私も子供がいるので、園に不満がありそのことが改善されないようであれば、他の園を探すかもしれません」という趣旨の発言がみられた。他園を推奨するかのような発言（私見）は、保護者には不快の念を抱かせるものでありました。

回答）苦情受付担当者として、私見を述べるという不適切な対応を取り、なおかつその後の対応が組織としてなおざりな状況のままとなっていました。この度は不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。今後は、法人本部においても、苦情対応等はじめとした職員指導を充実させ、対応改善に努めて参ります。