

令和1年度 苦情相談解決結果公開

■子どもの体調管理について

● 苦情相談内容

申請日:令和1年6月10日

申出人:保護者(2歳児)

内 容:汗もがひどい。

要 望:保育室の空調の調整をお願いしたい。

○ 解決・改善

解決日:令和1年6月10日

経過、結果:空調の温度調整をするとともに、汗を適時拭くなどして本児の体調面に今まで以上に注意することを約束することで安心された。

■子どものケガの対応について

● 苦情相談内容

申請日:令和1年8月2日

申出人:保護者

内 容:噛みつきへの対応について

要 望:噛んだ子どもの保護者に伝えて欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和1年8月2日、21日

経過、結果:保育園での噛みつき等によるケガは、子どもの責任ではなく、大人の責任であるため、防げなかったことを謝罪する。

相手の子どもの心情や性質、発達の状況など、様々な要因があるため、申し出ないことが、園の方針であることを伝える。

21日に、もう一度担任に申出があった時に、噛んだ子どもの保護者は、我が子がとても活発だということは知っていますよ。とだけ伝えたと、理解を頂いた様子だった。

■子どものケガの対応について

●苦情内容

申請日:令和1年11月6日

申出人:保護者

内 容:ケガ、噛みつきへの対応について

要 望:2日続けてケガ、噛みつきがあった、相手の親に伝えて欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和1年11月7日

経過、結果:職員会議を開き、ケガや噛みつきが集中した、午前の外遊びから昼食までの時間帯の職員配置を2名から3名体制にするとともに、外遊びの内容や日課の見直し、保育室の空間の見直しなど、を行った。また、保育園での噛みつき等によるケガは、子どもの責任ではなく、大人の責任であるため、防げなかったことを謝罪する。相手の子どもの心情や性質、発達の状況など、様々な要因があるため、申し出ないことが、園の方針であることを伝える。

■職員へのお願い

●苦情内容

申請日:令和2年1月15日

申出人:保護者の知人(市役所からの連絡)

内 容:職員の口調が強く不快に感じる

要 望:職員指導をお願いしたい

○ 解決・改善

解決日:令和2年1月15日

経過、結果:匿名での相談内容であったが、相談者を探すのではなく、相談内容として事実を受け止めるようにした。

保護者への伝達等は、日々の中で必要であるため、特に繰り返し伝えているが、確認しなければならない内容については、保護者の心情、タイミングを考慮しつつ伝えていく事、受け取り方は様々であるため、口調、トーン、語尾等を改めて意識する事を確認する。後日、職員会議を設け、全職員への共通理解とした。