

苦情相談解決結果公開

■ 職員の対応について

■ 苦情内容

申請日 平成26年 5月28日

内容 ・2歳児（ひよこ組）の時は子どもに細かく声をかけてトイレに誘ってもらっていたようだが、3歳以上児クラスになってからは、あまり声をかけてない様子で、オムツにおしっこがたまっている。
子どもがかわいそうだ。

要望 ・早くオムツをはずしたいのでトイレトレーニングを積極的にしてほしい。

■ 解決・改善

解決日 平成26年 5月29日

経過、結果

- ・担任に状況を聞き、これからの対策を考える。
- ・登園してきたら布パンツに替え様子を見てみることにする。
- ・時間の間隔や、本人の様子を見ながら声掛けを行う。
- ・特に午後の外遊びの時に、おもらしが多いので注意していく。
- ・子どもの昼間の様子や排せつの様子などを保護者へは伝える。
- ・個人差があるので、あまり急がせることのないよう伝えると安心した様子だった。

苦情相談解決結果公開

■ 緊急連絡について

■ 苦情内容

申請日 平成26年 7月 4日

内容 ・登園時に家庭でけがをしたとの報告を聞いていたが、違う場所が腫れていた為、母親の職場へ電話をし、確認を取ろうとしたところ、体調不良以外では職場に電話をかけてきてほしくない。との苦情を受ける。

要望 ・職場への連絡は子どもの体調不良以外はしないほしい。

■ 解決・改善

解決日 平成26年 7月 7日

経過、結果

・再度。母親に確認をとったところ、やはり体調不良以外の電話はして欲しくないとの要望だったので、職員に周知した。

苦情相談解決結果公開

■ 事故の対応について

■ 苦情内容

申請日 平成27年 1月31日

内容 ・子どもが室内のロッカーに足をかけ、ロッカーごと後ろに倒れた。
幸い、大事には至らず、念のために連れていった病院でも異常は見つからなかったのだが、一連の対応に不満がある。

要望 ・ロッカーが動かないように固定して欲しい。
・ロッカーの上にペン等があるので危ない。
・保育園全体の安全面を確認してほしい。
・病院へ連れて行く際は、まず保護者に連絡を入れて欲しい。
・事故があってから、病院に行くまでに時間が経っている。

■ 解決・改善

解決日 平成27年 2月 2日

経過、結果

- ・要望のロッカー、ペン等についてはすぐに対応した。
- ・職員へ子どもの安全に関することを周知徹底し、報告、連絡、相談の大切さ、自己判断をしないようにするなどの確認を行った。
- ・保護者へ報告を行い、改めて謝罪し、理解していただいた。