

令和2年度 苦情相談解決結果公開

■子ども同士の関係について

● 苦情相談内容

申請日:令和2年8月17日

申出人:保護者

内 容:子ども同士の関係

要 望:仲良くしている友達Aに「○○しないと遊ばない」などと言われることがある。先生方にも把握してもらいたい、適切な対応をして欲しい。

○ 解決・改善

解決日:令和2年8月24日、9月4日(継続して見守る)

経過、結果:①相談翌日からの本児とAとのやりとりの様子を保護者に話し、2人の関係性を理解していただく。本児も言われて「嫌だ」、という気持ちをAにしっかりと伝えられている。

②本児は言われて嫌なことを担任にもきちんと伝えてきており、担任が仲介に入り解決していることを保護者に伝える。

本児が言われてばかりではなく、自分の気持ちを伝えることができていることに保護者は安心される。

Aに対しては、自分が嫌な気持ちになることは、相手も嫌な気持ちであることを理解してもらう。

引き続き見守り、仲介、指導を行うことを約束した。

■保育方針について

● 苦情相談内容

申請日:令和3年1月19日

申出人:保護者

内 容:おやつの提供について

要 望:おやつの提供について方針を知りたい

○ 解決・改善

解決日:令和3年1月19日

経過、結果:子どもが帰宅後、「今日は着替えが遅かったからおやつを食べていない」と言っていた。ペナルティーを科して食べさせないのか? この問い合わせについては、おやつの提供時間は衛生面での配慮の観点から、調理後から換算して15時半までとしており、罰則を与えることでは決していないことを伝えた。当日の担任の説明が不明瞭であったこともあり、保護者に誤解を与えてしまったようだ。翌日改めて説明し謝罪した。保護者も誤解してとらえたことを担任に謝りたいとの申し出があり、担任と保護者間でも話し合いをして解決した。