

令和3年度 苦情対応報告書

受付日	相談者	受付者	内 容	解決結果
6月30日	母方 祖母	保育士	<p>子どものケガについて</p> <p>子ども同士のケンカで顔に傷ができた。相手側から謝罪がないのはなぜか。</p>	父親に状況を伝え、保育園から謝罪もしていたが、相手から何も謝罪が無いことに対して祖母からのクレーム。園内でのケガであることを踏まえた上で相手側にも丁寧に話をし、保護者からも謝罪をしてもらうことで解決した。
7月26日	母	保育士	<p>子ども同士の関り方について</p> <p>早出保育中、職員の目を盗んで娘に抱き着いてくる男児がいる。やめてほしい。</p>	クラス全体のこととして子どもたちにも話し、職員間でも共有した。男児の保護者にも伝えて理解を示してくれ、共に性教育について考えてくれた。その後すぐに改善され解決した。
12月10日	母	保育士	<p>友達関係について</p> <p>いじめと受けとれる言動を同じクラスの女児から受けている。改善してほしい。</p>	クラス内で子どもたちと考え合い話し合う時間をもつ。相手女児2名の保護者と面談を実施。お互いが理解の場を設定し、その後は改善が見られ、笑顔で卒園を迎えることができた。
2月2日	母	保育士	<p>職員の言葉遣いについて</p> <p>子どもに対して不適切な言葉遣いがあったことについて改善してほしい。</p>	該当職員は、心当たりがないとのことであったが、言葉遣いについては今後も特に意識し、誤解を生じないように職員に徹底していくことで納得、解決した。
2月2日	母	保育士	<p>幼児のマスク着用について</p> <p>子どものマスク着用は、強制はできないはずとの意見あり。</p>	令和4年2月4日発出の園だよりにて、年長児はアプローチカリキュラムのもと、マスクの扱い方や管理の仕方について着用すると周知したとおり、感染すると学級閉鎖等にもなりかねないことから強要はしないものの協力をお願いすることで解決した。