平成２８年度苦情対応報告書

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 受付日 | 受付者 | 相談者 | 内　　容 | 解決結果 |
| 4月15日 | 保育士 | 保護者（母） | 絵本購入しない保護者に対して「一人だけないのは、かわいそう」という哀れんだ表現をされた。やめてほしい。 | 発言につて、言葉の取り違えであることを伝え、謝罪した。改めて話す時間を設け、保護者の気持ちを考慮した言葉がけが出来なかった事を自省し、改めて謝罪すると共に今後は保護者の思いを十分に聞く事を約束した。 |
| 4月20日 | 事務長 | 保護者（母） | 誕生日会に使うお米を持たせ登園させたが、確認もせずに「お米を持ってきてください。」と言われた。きちんと調べてから言ってほしい。 | 園内にて調査した結果チェック漏れであった事が確認された。保護者に園側のミスであった事を報告すると共に謝罪した。クラスを担当する保育士全員で話し合いの時間を取り、今後は同じミスを防ぐためのチェック方法とシンプルで確実にチェックできる表の作成を決定した。 |
| 4月27日 | 保育士 | 祖父 | 孫が出席ノートに毎日判を押していない。きちんとチェックし、子どもに押す場所を教えてもらいたい。 | 担任が把握できていなかったことをお詫びし、今後はチェック漏れがないようにしていくことを約束した。また、子ども自身にもしっかりと認識してもらえるように手立てをしていく。 |
| 5月13日 | 主任 | 保護者（母） | 毎日同じ子とトラブルがある様子。水筒のお茶を毎日無理やり飲まれている様子があるのでよく見てほしい。 | お茶については園長より、「自分の物だけを飲むこと」と全園児に再度知らせた。クラス内でも話し合いの時間を取り、担任と園児共に認識を深めた。保護者とあまり話す機会がなかった担任に、今後はしっかりと話を聞き信頼関係が築けるように指導した。 |

吾岡保育園

平成28年11月現在