

相談・要望・苦情について

受付No.1-1	令和1年9月3日	申出人 IM	園児名 3歳児クラス男児
内容	プール遊び前に、帽子が見当たらず、プールの中に入れなかった		
	プール遊びの時、水泳帽をかぶることになっていたが帽子が見当たらず、本児はその日はプールの外での水遊びを行った		
受付者 担任	対応者 担任	実施者 担任	
経過	着替えは、幼児クラスということで一人一人に就く事は出来ず、本人が着替えをし、補助に職員が付くが今回水泳帽が無いということで、保育士も一緒に探したが見つけられず水遊びの時間になってしまった。水遊びのあと、他児のプールバックに紛れていたのを発見し、保護者には今回の件を謝罪した。しかし、どうすれば他児のバックに紛れるのか詳細に報告してほしいということだった。		
結果	担任より、状況等の説明をして再度謝罪をしたが、うちの子がいじめにあっているのではという思いも感じたようで、日ごろの様子も報告しながらいじめが無いことも含めて説明し、謝罪した。		
受付No.1-2	令和1年11月29日	申出人 HH	園児名 0歳児クラス男児
内容	本児の体調について、担任から細かい報告がないことについて		
	前日、本児が微熱があったため、降園後病院受診したが特に問題はないとのことだった。その為次の日登園し担任にそのことを伝え仕事に行ったが、お迎え時その日の様子をもう少し丁寧に伝えて欲しかった。また、体調が悪い時には病院受診した方が良いか迄伝えて欲しい。		
受付者 担任	対応者 担任	実施者 園長	
経過	保護者の話を聞き、初めての子育てということで、母の不安を取り除く声掛けが立ちなかったことに対して謝罪する。しかし、病院受診は保護者の責任で判断してほしい事であることも伝える。もう少し、母に寄り添った対応が必要だということを担当や看護師で共通認識するようにすることを伝え謝罪した。		
結果	本児の保護者は、育児不安も大きいと感じたので、先の見通しがもてるように言葉かけをするようにする。その後、特に両親から直接電話が来る事は無い。		

相談・要望・苦情について

受付No. 1 - 3	平成31年2月10日	申出人 IM	園児名 3歳児クラス男児
内容	父親が本児の迎えに行ったとき、他児に「おじいちゃん？」と聞かれた		
	父親がお迎えに行ったとき、父の存在を知らない子が、本児のお迎えに来た人はおじいちゃんなの？の聞いていた。からかわれているのではと心配になる。		
受付者 担任	対応者 担任	実施者 園長	
経過	担任が把握している限りでは、本児に対して特定な他児からいじめを受けているようなことは起きていない事を伝える。今後も注意をして保育ををおこなっていくことを伝える。		
結果	子どもは、まだ疑問に思ったことを悪気ではなく聞いてしまうことがある事も伝える。今回、園長が実際に本児に、お迎えに来た父を見ておじいちゃんなの？と聞かれ違うよ、お父さんだよという会話をしているところを目撃したので、本児もきちんと相手に事実を伝えることができていたことも保護者に伝えた。		