

2020年度苦情受付 こひつじ乳児保育園

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	4月6日	保護者	慣らし保育の迎いの時間確認がきちんと取れておらず保護者に不安な思いをさせてしまった。	(対応) 行き違いがあったことを説明し謝罪する。 (改善策) 慣らし保育の時は特に思い込みではなくしっかり確認して対応する。	◎ 終結・継続
2	7月21日	保護者	迎えに来られた時、子どもに対しての保育士の注意の仕方が、自分の育て方を否定されたように感じた。	(対応) 対応した保育士と保護者で話をする。保護者の話を聴き不快に思われたことを謝罪する。 (改善策) 言葉の使い方や態度など、相手によって受け止め方も違って来るため十分注意して言葉がけるよう気をつける。	◎ 終結・継続
3	11月2日	保護者	降園するときにレンタルのおむつから紙パンツに替えるのを忘れてしまい、帰ってから保護者が見ると足の付け根が赤くなっている。	(対応) レンタルのおしめが硬く痕がつくのではと不安に思われていた為しばらく園の紙パンツで対応。 (改善策) 後日懇談でレンタルのものを見て頂きパンツに移行されることで承諾される。	◎ 終結・継続

4	11月6日	保護者	友だちとのトラブルで顔に引っかき傷が出来る。2～3日前にも足にあざがあったと話される。	(対応) 日頃から本児の遊び方や友達とのかわりを伝えながら、保護者が本児を大切に思っている気持ちに寄り添っていく。 (改善策) 爪が伸びていないかこまめにチェックする。転倒した時にはなるべくこまめに確認する。	◎ 終結・継続
---	-------	-----	---	---	---------