

## 令和3年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
5月25日	火	笹本 澤村	個別面談の際、食事用のエプロンに、食べこぼしたご飯粒がたくさんついている。牛乳がたまっていることもある。取り除いて持ち帰らせてほしい。	謝罪をしたうえで、食事後のエプロンは全員一度水洗いをして、持ち帰らせていることを告げる。ただし、完璧に落とせていなかったのだと思う。今後は、十分気をつけていきたいと話す。職員に、今まで通り保護者に寄り添い、丁寧に対応するように伝えた。	園の対応を理解していただいた。	
5月28日	金	梶 大野	隣のクラスの担任が、ほかの子どもに「〇〇組のくせにできないの？なんですか？」と詰め寄っていた。自分の子どもに対してではないが、心が痛むといわれる。	言った本人がこの場にはいないので、確認してみます。ただ、お母さんを驚かせてしまったことは申し訳なかった。確認をしたうえで、職員にしっかりと子どもに寄り添う保育を心掛けるように指導していきますと改善策を伝える。保育士には個別面談を行い、子どもの人権を大切にすること、保護者の思いなどを伝える。全職員にも、子どもに寄り添い、適切な指導を行うよう周知した。	園の対応を理解していただいた。	
8月16日	月	梶 笹本	新型コロナウイルスの陽性者が出た為、休園等を知らせるメールを一斉送信をした。あのメールでは何のことかわからない。なんの情報もない。そもそもメールは見ない。一軒ずつ電話をすべきだと意見を受けた。	保健所、行政指導の下対応していると伝えるが納得がいけない様子で帰園される。翌日もう一度声をかけ、伝え方にも問題があったかもしれない。良い伝え方はこれからも考えていくが、現在はこの方法で対応していきたい旨を伝える。職員には保護者の意見を伝え、改めて、新型コロナウイルス感染症の園としての対応を周知した。	当日は、納得せず「言い方がきつい」とおっしゃっていたが、翌日もう一度話をさせていただいた時には、園の対応を理解していただいた。	
12月9日	木	大野 梶	保育中数名の子どもたちが本児を面白がって個室トイレに閉じ込めた出来事を、降園時に伝えなかったので、電話で謝罪する。すると、母から「ほかの話はしたのに、どうしてその時してくれなかったのか。その子たちにしっかり指導してほしい。子どもに謝罪してほしい。」といわれる。	担任が直接謝罪をし、今後伝え忘れの無いように十分注意をし、トラブルのあった子どもたちには指導をし、話し合いをさせることを伝える。園で起きたケガやトラブルは、その日のうちに保護者に伝えるようにするよう周知をした。	その時の電話では、一度納得はしてくれたが、なかなか信頼が取り戻せず、担任や園長が何度も接し、子どもたちの話し合いの様子や成長過程の話をしていくことで、少しずつ理解を示していってくれるようになった。	
3月2日	水	梶	新型コロナウイルス感染症の感染の疑いが高いものに指定され、健康診断が受けられなくなった。別日に園医へ行ってもらうこととなるが、料金が発生する可能性があるとなると、「それは違う。園から自粛するよういわれたのに、料金がかるなんておかしい。」といわれる。	園医に確認をし、本児は受託費内で健康診断をしてもらうことになる。新型コロナウイルス感染症の保育園での各種対応を確認した。	その旨を保護者に伝え、意見を寄せてくれたことに対して礼をいうと、園の対応を理解してくれた。	
3月11日	金	梶 岸部	担任に子育て相談をしたときに言われたことが受け入れ難かった。友達とのトラブルを相談すると「クラスみんなそういう感じですよ。」と言われ悲しかった。	担任と話し合い、話し合ったことを担任から保護者へ伝え謝罪をした。言葉に責任を持ち、保護者に寄り添った対応をするように周知をした。	謝罪を受け入れ、理解を示してくれた。	