

2020年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	2件

苦情	降園時にオムツがバンパンだったと指摘をされた。
対応結果	遅番時間帯でも、定期的にオムツ交換は行っているが、お子さんによっては降園までの間に排尿することもある。降園時には顔の汚れ、シャツのはみだし、オムツの確認を再度する事を職員に周知徹底した。

苦情	帰宅後首の後ろにたんこぶがあったと指摘をされた。
対応結果	当日、当該児は転んだり、ぶつけたり他児とのトラブルもなかったことを確認し回答した。翌朝、その個所を保護者と一緒に確認したがこぶという感じではなかった。その日が嘱託医による健康診断だった為嘱託医に診ていただくと、打ち身によるものではなく、リンパ腺とのことであり保護者にその旨を報告した。

要望	友達に「殺すよ」と言われショックを受けているので保育士から指導してほしいと手紙をいただく。
対応結果	その日のうちに担任が保護者と面談をし、詳細を聞いた。日ごろの保育の中で言葉遣いや「死」に対する事、言ってはいけないことなどを絵本を利用し繰り返し指導していった。

要望	今年度はコロナ禍で保育参観の中止や、行事参加の人数制限などがあり担任やクラスの保護者との交流の機会が少なかったので個人面談の実施をしてほしい。
対応結果	年間を通じて個人面談を受け付けていることは年間行事予定に記載しているが、申し込みにくい状況であったと判断。学校や幼稚園のように個人面談の為に保育を中止することはできないので2021年度は従来通り年間を通じて受け付けるとともに、登園者が少なくなるお盆の時期を利用することにした。