

2021年度 苦情・要望報告

苦情：	4件
要望：	11件

要望	5歳児が登園を嫌がる件についての面談要望あり。
対応結果	市の教育相談を受けた際の内容やアドバイスの確認。今後の方針として家庭保育が可能な際は無理せず欠席する。制作等は無理強いせず未完成である事も了承頂く。不安症の為、「頑張ってるね」や「待ってるからね」「保育園来てね」等の声掛けはしないで欲しいとの母の要望に対応していく。

要望	5歳児の子の兄が当時プール掃除の後に体中に発疹が出た為、プール掃除は見学させたいとの要望あり。
対応結果	保護者が不安を抱えているので無理せず見学とする。

要望	4歳児が午睡時にオムツへ交換する声掛けを子どもに必ずして欲しいとの要望あり。
対応結果	後日個人面談をし、必要に応じて声掛けはするが本人の意思でオムツか布パンツで寝るかを考えることも必要な事を伝え、夏の今だから少しずつ、布パンツで午睡していきたい事も伝えると納得して下さって取り組みを始めている。

要望	0歳児が咳や鼻水が出る為、ゆっくり過ごさせて下さいとの要望。
対応結果	子どもの体調や、気温などを考慮して対応していくが、集団生活でもあり一人だけ別の保育は出来ない事もある旨の話をすると納得していただいた。

要望	4歳児が保育時間は標準である為、迎えの時間を遅くしたいとの事。（現在祖母迎え16:00過ぎ）理由として、本児が祖母に「もっと玩具で遊びたいからお迎えを遅くして」と訴えている。本児の父は「祖母も高齢な為、送迎が難しい」との事。本児の母は「学童保育を今後利用するので慣らしていきたい」とのことである。
対応結果	本児に無理がないのであれば、園としては対応致しますとお伝えした。

要望	3歳児が保護者の仕事で翌日休みなので子どもと一緒に休ませたいが、本人が明日はお当番だから休みたくないと言っている。お当番を代えてもらえないかの要望。
対応結果	本児が咳が出ていて週末に土曜保育を利用予定だった為、保護者には「明日はお当番ではないので体をゆっくり休めて下さい」と話す。当番はお休みの子がいた場合は翌日に変更するなど順番通りではないという事をクラス全体にも話した。

要望	5歳児が予防接種の為、15時にお迎えだがおやつは食べさせて欲しいとの要望。
対応結果	15時には難しい事を伝えると、時間を遅らせるので途中まででも良いので食べさせて欲しいとの事だったのでその様に対応した。

苦情	3歳児の女児が友だちに威張っている姿が多く見られ、友達に嫌がられていた。「親分だよ」と担任が言うと、「親分と言われるのが嫌だ」と子どもが話しているとのこと。また、園でも頑固なのですか？と保護者からお叱りをうけた。
対応結果	呼び方については適切でなかったことを認め謝罪し、今後は十分に注意していくことをお伝えした。また、頑固や友だちへの態度も良い方向に変わってきていると保護者に伝えた。

苦情	4歳児が友だちにパンチされる事を不快に思い「今日もパンチされるの嫌だな…」と登園途中の車内で訴えているとのこと。またそれが理由で登園を不安がっていると指摘された。
対応結果	その件に関しては担任も把握し、職員会議等で職員全員で共通理解している事をお伝えした。相手の保護者に対しても面談を行う等の事を伝えると安心していただいた。園長からも「ご連絡下さり有難うございます」と話すと保護者も理解して下さった。

要望	5歳児保護者が、就学に向けて支援の必要性の判断材料とする事を目的とした、日常生活のビデオ撮影をさせて欲しいとの要望あり。
対応結果	撮影は個人情報の問題からお断りをした。その代わりに父母による保育参観を回数、時間帯を問わず実施して頂き様子を把握して頂く事とした。保育参観時、父との面談を希望されていたので実施する。

苦情	4歳児保護者より、登園時間の事・睡眠時間の事・生活に関する事に対して意見を言わないで欲しいとの事。
対応結果	保護者の方から担任に質問したり様子を聞いてくる為、丁寧に応えていたつもりだが逆に保護者が負担になっているとの事なので、伝え方等により一層注意していくことにした。

要望	5歳児の手荒れがひどく受診した所、消毒用アルコールが原因かもしれないと言われた為、1週間位アルコール消毒はしないで欲しいという要望があった。
対応結果	アルコール消毒は朝の1回なので、登園したらすぐに石けんでの手洗いをする事にした。

要望	5歳児が手荒れがひどいのでハンドクリームを塗って欲しいとの要望あり。
対応結果	園では出来ない事をお話し、同様のお子様は登園後に手洗いで対応している事を伝えその様な対応にするかどうか相談して頂く様、本児の祖母にお伝えをしたがまだ返答はない。

苦情	3歳児が母が迎えに来た際になって給食時友だちに手を引っかかれたと急に言い出す。給食中は泣き出したり訴えたりもなかった為、担任も気付かなかった。夜になって母からコドモンに「帰ってからよく見ると顔にも傷があった」と書き込まれていた。
対応結果	コドモンを確認できたのが翌日だったこと、翌日は欠席予定(旅行)だったので電話での連絡は控え、コドモンで気が付かなかった事を謝罪した。週明け、保護者には直接謝罪し、怪我の様子を聞いた。本児にその時の様子を聞くと自分からふざけて手を出してしまったと話してくれた。普段の遊び方も友だちと距離が近すぎる傾向が見られた為、今後注意深く見ていきたいと思う。

要望	4歳児が保育園へ行きたがらない事を友だちのせいにしてたり、家庭でお母様にきちんと話が出来ていない様子。本児の母も困り果てていて対応方法がわからないとの事。
対応結果	本児の母と面談をし、日中の様子やお友達とのかわり方などお話しした。また職員がどのように本児にかかわっているかなどをお伝えすると母の表情も明るくなり、宜しく申し上げますと言って下さった。本児ともゆっくり話をすると納得してくれた。