

令和5年度 保護者苦情相談状況と対応

月	年齢	内容	対応
4月	1歳男児	2日間続けて降園時に便が出たままだった。注意してほしい。	保護者に謝罪する。 職員間でおむつの交換に気を付けていくよう申し合わせる。
6月	2歳女児	叩く子がいると言って園に行き渋る。困るので様子をみてほしい。	叩かれるような場面がないことを伝え、今後不快な思いをしていないかしっかりとみて保育することを伝え了承してもらう。
7月	4歳男児	降園後、覚えのない咳止めテープが背中に貼ってあった。どうなっているのか確認してほしい。	薬のテープで大変なことなのでテープを園に貼ってくる時は名前を書いてもらい連絡いただくことを大前提にすることを取り決め保護者に伝達するとともに謝罪する。
7月	1歳女児	降園後、鼻の下に傷があると電話がある。	1歳児全職員に確認したが誰も気づいておらず、まずそのことを謝罪し今後しっかりとみていくことを伝え了承してもらう。
8月	0.1.2歳児匿名	帰宅時おむつの交換ができていないときがある。少しでも出ていたら交換してほしい。連絡帳に相談事を書いても返事がなく、書くのをやめました。(アンケート回答)	おむつ交換についてはさらに気を付け、帰り際には必ずおむつ替えをすることを申し合わせる。 連絡帳の件はICTに不慣れなこともあり行き届かなかったことを謝罪する。 (結果報告にて)
8月	0.1.2歳児匿名	連絡帳の写真について子供の顔に焦点を当てた写真がほしい。(アンケート回答)	暮らしの様子を伝える写真なので希望には添えない旨を伝え、個別の写真は別に配信することも併せて伝え理解してもらう。 職員間では写真の扱いについて相談する。 (結果報告にて)
8月	4歳男児	昼食時、座席で排尿してしまったことでどうしてそんなことになったのか、担任の対応がまずいのではないかと話がある。	担任の言葉かけが行き届かなかったことを謝罪する。また急な担任の交代で男児の気持ちがついていないことを保護者から伺う。大人の都合で申し訳ないことを改めて謝罪し、担任の人となりを説明し今後しっかりと保育することを副園長から伝える。 後日新担任がもう一度謝罪し今後も話をしていくように伝える。
10月	4歳男児	降園後、パンツに便が出ておりもっと注意してみしてほしいと電話がある。	経緯を伝えると共にさらに配慮していくことを約束する。
2月	1歳女児	降園後左腕にかまれた歯形があると連絡がある。	週末だったので自宅を訪問し歯型を確認し職員が気づいていなかったことを謝罪する。