

# 苦情解決報告書

2019年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）に、受付しましたご意見、ご要望、苦情につきまして、下記のとおりご報告致します。

## 【受付①】

苦情の申出日	令和元年 8 月 30 日	苦情申出人	園児 保護者
<b>【苦情内容】 職員の対応について</b> 年度途中に入園し園での生活に慣れた様子が見られたが、『クラスでの遊びの際中一緒に遊びたかった友達に「遊ぼう」との声をかけるが遊んでくれなかった。担任に助けを求め、声をかけたが担任にも聞いてもらえなかった。』と本児から保護者へ話があったとの事。当時の状況を聴きたいと園長に説明を求めた。			
<b>【解決・改善】</b> 担任同席のもと、本児の入園から現在までの園の様子を説明してもらう。今回の状況は、本児が友達と遊びたいと声をかけた子は、違う遊びをしており、遊びに誘われても気持ちが動かなかった様で、無視してしまった状況であった。担任もその状況を把握できず、本児から声掛けられた事を気が付かなかった点について説明・謝罪を行った。			

## 【受付②】

苦情の申出日	令和元年 9 月 20 日	苦情申出人	園児 保護者
<b>【苦情内容】 職員の教育について</b> 散歩に出かける際、本児と M 児とで靴を履く場所の奪い合いでトラブルになる。M 児が場所をあけてくれなかった事に「どうして」と何度も問いただされた事に M 児が反論した。それに対し、さらに質問を続けた本児の顔を M 児が引っ掻いてしまう。担任は二人の状況を把握し、譲り合うことの必要性、大切さを確認して、互いに謝ることができた。保護者にはその日の内に説明を行い理解して頂いた。 その後、M 児の保護者（園の職員）より、本児の保護者へ直接謝罪の言葉が無かった事で、園での職員教育に対して説明を求められた。			
<b>【解決・改善】</b> 職員の態度に不信感をもたれた事に園長よりご両親へ謝罪、今後職員の姿勢体制について、改善していくよう伝え、了承して頂いた。			

## 【受付③】

苦情の申出日	令和元年 10 月 26 日	苦情申出人	園児 保護者
<b>【苦情内容】 オムツ交換方法について</b> 降園後、自宅にてオムツ交換をすると、オムツの中から青いビニール手袋がでてきた事に対し、どのような状況だったのか説明を求めた。 対応した保育士へ確認したところ、調乳後（衛生上の観点から調乳担当者はビニール手袋を着用）泣いている子を待たせないようにと、エプロンポケットに使用済ビニール手袋を入れたとの事。その後、オムツにビニール手袋が混入した経緯を監視カメラで確認したところ、本児のオムツ交換をしながら、周りの園児にも気を配っている様子がみられた。その為、エプロンポケットにしまった使用済ビニール手袋がオムツに混入した事に気が付かなかった。			
<b>【解決・改善】</b> 保護者に監視カメラの状況を確認してもらい、担任、園長より謝罪。また、園では調乳用は青いビニール手袋、排泄・沐浴用は透明のビニール手袋と、用途によりビニール手袋の色分けを行っている。 使用済のビニール手袋はエプロンポケットに入れられないよう全職員へ共有し、調乳場所に、ビニール手袋専用のごみ箱を設置した。			