

苦 情 対 応 表

受付 番号	受付日	種類		サービス種別	申出人	受付 手段	受付者	相談・苦情の内容	申出人の要望	処理結果	処理日	処理者
		相談	苦情									
1	29.06.20	○		保育所	母	連絡帳	a	昨夜子どもが「保育園を辞めたい」と泣いた。原因は友達関係のようだが、こんなことは初めてだったので心配であると相談を受ける。	保育園での様子を詳しく知りたい。	母親と夕方のお迎え時に話をする。子ども同士の一時的なトラブルからの発言で保育園では普段と変わらず過ごしていた事をお伝えすると安心されていた。	29.06.20	e
2	29.07.1	○		保育所	母	口頭	b	子どもが「保育園にワンピースを着て行く」と言う。他の保育園等はワンピースを禁止している所もあると聞いた。ゆうかり保育園でもワンピースやロングスカートを禁止にして貰えないかと話される。	保育園での服装を具体的に決めて欲しい。	保育園では活動しやすい服装をお願いしており、TPOを考えながら生活をするが、デザインや形で禁止はしない方針である事をお伝えし理解して頂く。	29.07.2	b
3	30.1.26		○	保育所	母	連絡帳	c	昨日お迎えに行った際、保育室から保育者の笑い声が聞こえている中、自分の子どもが友達を蹴った事に驚いた。そしてそこにいた保育者が、誰も注意しなかった事にも驚いたと連絡帳に記載がある。	子どもの様子をしっかりと見て、状況に応じた指導をして欲しい。	昨日の遊び(戦いごっこ)の中で他児同士がトラブルとなり、本児は友達をかばって軽く蹴ったが危険な状況には無かったので、様子をみていたが保護者が入室された際、その場で状況を詳しく説明出来なかった事を謝罪する。	30.1.26	f
4	30.2.26		○	保育所	母	対面	d	二日続けて同じ子に噛まれた事に驚き保育園ではちゃんと子どもを見て貰えているのか心配になった。園側は把握しているのか、園長から説明して欲しいと話される。	噛みつきがどのように発生し、対処しているのか詳しく説明して欲しい。	噛まれた日は担任が説明と謝罪をし、改めて園長から両親へ噛みつきで心配をおかけした事、お子さんに痛い思いさせた事をお詫びし、当日の職員配置や動き等状況を説明する。今後の保育内容、職員配置の工夫、職員間の連携を深めていくようにする事、それぞれの成長を見守りながら関係性の構築に努めていく旨をお伝えする。	30.3.2	g