

ゆうかり保育園

受付番号	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内容		処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情			項目	詳細			
1	H27年4月4日(土)	○		A	a	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	昨夜一緒にお風呂に入った際、〇〇ちゃんに噛まれた歯型が残っているのに気が付いたと登園時に母親から話がある。また〇〇ちゃんとの関係が心配であると相談を受ける。	職員が気づけなかった点を謝罪し、園では2人とも自分の意思をしっかりと持っているため、仲も良いがぶつかる事もある点を話し、今後も二人の様子を見ていく事話す。	4月4日	a
2	H27年4月10日(金)	○		B	b	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	短時間保育の基準について質問があり、標準保育をお願いしたいがその為には長時間の就労が必要との事だが、子どものリハビリや通院等があるため働きたくても働けない時はどうすればよいのかと話される。	園長が支所(子育て支援係)に確認すると、標準へ変更出来るとの事だった為、母親に伝えるが、今年度は短時間でも大丈夫との返事であった。	6月1日	a
3	H27年4月13日(月)	○		C	c	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	三歳児検診で保健師に療育を勧められた。園での様子はどうか、療育に通った方がよいか。	園で出来るようになったことや苦手な事について話したことで、療育を前向きに検討していく事になる。	4月13日	a
4	H27年4月16日(木)		○	D	d	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	お迎え時、保育中足に棘が刺さったが、棘に触れることを泣いて嫌がるので自宅か病院で抜いてもらうよう話し、帰りに通院し棘をぬいてもらった。翌日連絡帳に、通院が必要な場合は早めに連絡をしてほしいと書かれていた。	連絡が遅れたことについて謝罪し、今後は迅速に対応できるよう改善していく事を伝える。	4月16日	a
5	H27年5月8日(金)		○	E	e	<u>子育て</u> ・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	保育園には靴でお願いしますとなっているが、前後固定型のサンダルやクロックスサンダルで登園している子どもが多い。	全世帯にお便りを配布し、安全面や足の成長の為に、再度靴での登園をお願いする。	5月8日	a
6	H27年5月12日(火)		○	F	f	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	母親がおやつの時間にお迎えに行った際、ある保育士が1歳児に対し、苦手な牛乳を飲むよう強い口調で叱っていた。見ていてとても辛かった。	苦手な食べ物を克服する事も大切だが、まずは楽しい雰囲気の中で給食を食べられるよう未満児の職員で話し合い、意思の統合を図った。その旨について母親に報告をする。	5月18日	a
7	H27年5月15日(金)		○	G	g	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	迎えに行った際、抱っこしたら便の匂いがして家に帰ってオムツを替えたら股が赤くなっていた。また汚れ物入れ袋の中が砂だらけで子どものズボンに砂がたくさんついていて、少しでも砂を落として頂けるとありがたい。	排便していることに気付かなかった事や、衣類に砂が付着したまま返帰した事について謝罪する。今後、職員間で連携をとりこのような事が無い様注意していく。	5月15日	a

受付番号	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内容		処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情			項目	詳細			
8	H27年5月15日(金)	○		H	h	子育て・家庭環境・友達関係・その他	雨で親子遠足が中止となり、子どものみの保育園遠足となった事に対し、登園時に「子どもがかわいそう。年長児だけでも集合写真や親子レクの時間をとって欲しい」と話される。	次年度は、雨天時の対応について検討していく事を伝える。	5月15日	a
9	H27年6月3日(水)	○		I	i	子育て・家庭環境・友達関係・その他	家庭ではトイレに行きたがらず紙オムツで一日過ごしている。園でも紙オムツで過ごさせて欲しい。	園ではトイレで座る習慣が出来ている為、今後も子どもの気持ちを大切にしながら、トレーニングパンツで過ごしていく事で了承してもらう。	6月3日	a
10	H27年6月8日(月)	○		J	j	子育て・家庭環境・友達関係・その他	発熱で通院した際、医師に水分を十分摂らないと脱水症状になると言われた事もあり、水分補給をこまめに行い、その状況について細かく教えて欲しい。	これまで通り保育園での水分補給の状況に伝えながら、様子を見ていく事を母親に伝える。	6月8日	a
11	H27年6月26日(金)		○	K	k	子育て・家庭環境・友達関係・その他	給食後年中児とじゃれ合っていた際、床で後頭部を打つ。その時は腫れていなかったが、お迎え時その件について母親に報告していなかった。翌日、昨夜は頭を痛がって眠れなかったとの報告を受ける。	報告が出来なかった事を謝罪し、今後は職員間で情報を共有し迎えの時点で怪我や事故等の報告をしていく事を伝える。	6月29日	a
12	H27年7月1日(水)		○	L	l	子育て・家庭環境・友達関係・その他	夕方、廊下のロッカー付近で、〇〇君が自分の目の前で蹴られた。その際廊下に職員がいなかったので自分が注意した。	子ども達の見守りがしっかり出来ていなかった事を謝罪し、今後は職員の立ち位置に気をつけていく。また、子ども同士の関わりについても、手を出さず言葉で伝えるよう話す。	7月1日	a
13	H27年7月9日(木)	○		M	m	子育て・家庭環境・友達関係・その他	同じクラスの友達が、本児に対し「スカートをママに買ってもらった？」と言った事で、家庭でねだるので困っている。	クラスの子どもには自分の好みを相手に押し付けない様、また本児に対しては嫌なことは嫌とはっきり伝えても良い事を話す。それぞれの子どもと保護者に話し、今後も様子を見ていく。	7月10日	a
14	H27年7月21日(火)	○		N	n	子育て・家庭環境・友達関係・その他	休日、親子で会話をしている時、時々どもりが見られた。保育園での様子はどうか。	園でも時々どもりが見られる。また、話したい事が沢山あるときなど言葉がついていかない時がある事を伝える。今後も会話の機会を増やし、双方で様子を見ていく事になる。	7月22日	a

受付番号	受付年月日	種類		苦情・相談者	担当者	内容		処理方法	処理日	処理者
		相談	苦情			項目	詳細			
15	H27年7月25日(土)	○		○	○	子育て・家庭環境・友達関係・ <u>その他</u>	前日持参した水筒の中身があまり減っていない。飲むように声掛けをして欲しい。	その日は室内活動が主だった事もあり、水分補給の声掛けが少なかった事を謝罪し、今後は天候や活動に応じて声掛けを行なって行く事を伝える。	7月25日	a
16	H27年9月10日(木)	○		P	p	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	前日の午睡時、中々眠れなかったR君が本児も含め近くの友達にちょっかいを出していた。帰園後母親に「〇〇君が体を触ってきたのが嫌だった」と話す。その件について翌日母親から電話が入る。	担任が子どもにそれぞれ話を聞く。R君に悪気は無かったが相手が嫌な思いをしたことを話し保育者を交えて二人で話をする。	9月10日	a
17	H27年9月15日(火)		○	Q	q	子育て・家庭環境・友達関係・ <u>その他</u>	職員に注意を受けたR君がその後突然子どもにパンチをしてきた。ほかの職員に話したがR君を怒ってくれなかったと子どもが夜泣きながら話してきたので、〇〇君の母親に直接話した。	報告が出来なかった事を双方の保護者に謝罪し、今後子どもを見守りながら状況把握に努め、保育していく事を伝える。	9月16日	a
18	H27年9月16日(水)	○		R	r	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	障害児を抱きかかえて門に入って行く保護者を見かけた。その後門の鍵が開いたままになっていた。そのような場合は職員の援助が必要なのではないかと意見を受ける。	門が開いたままになっていたことに職員が気付かなかった事について謝罪する。今後門の施錠や子どもの動きの把握に努め、十分配慮していくようにする。	9月16日	a
19	H27年11月12日(木)	○		S	s	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	迎えが18時を過ぎるので保育士が少ないこともわかるが、もっと一日の様子を詳しく知りたい。	何かあった時は担任から遅番へ引き継ぎし伝えている事を理解して頂く。年少児になり言葉も増えた事から、親子で一日の出来事等を話す機会を作って欲しい点もお願いする。	11月13日	a
20	H27年12月9日(水)	○		T	t	子育て・家庭環境・ <u>友達</u> 関係・その他	前日、「〇〇君が話し方を笑ってくる」と話してきた。「そのような事があった際は、クラス全体に言葉の練習中である事を話してみても良いのでは」と言われたが、どうしたらよいかと園長・担任に相談がある。	園長・担任間で協議し、クラス全体に伝える事はせず、問題が生じた際はその都度言葉の練習中であることを伝えていく事とした。	12月9日	a