

## 平成 30 年度 苦情内容と対応状況

平成 30 年度一口頭による苦情 1 件

	時期	申出者	苦情内容	対応状況
1	H30/5	3歳児クラス保護者	<p>1. お迎えの保護者が来ている事に気付いているのに、挨拶もせずに子供を呼びに行き、そのまま引き渡しをした。</p> <p>2. 子供への声掛けをせずに、おしっこがでないか確認するため、おむつを触った。</p> <p>3. 送迎時に2階にあるはずのオムツが入ったビニール袋やコップ・タオルがある時とない時がある。</p>	<p>当日 保育士が保護者が不快感を感じた事に対して謝罪をし、何かあったらいつでも声を掛けてほしい、という事を伝える。</p> <p>翌日 朝、B 保育士が主任に報告をする。その後、主任とA 保育士が対応について園長に相談しに来る。 夕方、副園長、林主任、A 保育士の三人でお迎えにきた母親に一時保育室にて謝罪をし、挨拶の徹底、子供へのアクション・声掛けについての見直しを研修や会議を通して全職員で行う事を約束する。</p> <p>(行った再発防止策等) ①あいさつはコミュニケーションの潤滑油 → 冒頭に来るべき存在。 相手に聞こえなければ、していないと同じ。 ②人権に配慮した保育 → 乳児であっても、子どもの同意を得て働きかける。 (おむつ交換、抱っこ者の交代など、多くの場面で)</p>