

要望・苦情への対応(受付・解決状況)

＜2020年2月4日現在＞

要望・苦情申立者者	要望・苦情内容	対応	状況 (解決→○、継続中→△)
保護者	夕方迎えに来られた保護者から、夕方怪我をした時の対応を尋ねられ、当番の職員が時間外は緊急指定病院へ連れて行くと答える。(薄暗くなった時間に外で遊んでいたことへの疑問と受け止める)	夕方は暗くなる前に入室することを朝礼で確認していたが徹底されていなかった為、話し合って対処のことまで含め再確認する。質問された保護者には、夕方の安全や怪我への対応や配慮について職員で再確認したこと、安全面で気付かれたことは遠慮なく指摘して欲しいことを謝意をもって伝える。	○
母親	登園時に子どもの機嫌が悪く、保育士は声を時々かけるだけで、受け取ってもらうまで15分もかかる。保育士にはしっかり受け入れてほしいとの投書がある。	朝礼で全職員へ伝え、指摘された保育士から状況説明とその時の思いが自主的にある。その後、泣いている子や機嫌の悪い子どもの受け入れについて話し合うとともに、ロールプレイを行い、相手の気持ちや感情の学びや気づきあいをする。	○
1歳児父親	夕方は寒いので、早目に外遊びを切り上げて室内で遊ばせてほしいことと、降園時間までには帰る支度を済ませてほしいとの要望がある。	翌日から、父親の要望に添う対応にする。	○