

令和2年度 苦情・要望とその対応について

野ばら保育園

苦情・要望受付	対応・対策
<p>・子どもの事故について (虫好きな4歳児の男児が遊んでいる時、まむしの赤ちゃんを捕まえて指を咬まれる)</p> <p>祖父より、すぐ救急車を呼んでほしかったと要望</p>	<p>初期処置をしながら、血清がある近くの病院に問合わせ、受入れ可能だったのでタクシーですぐに連れて行く。(4、5分で到着)同時に保護者にも連絡。病院で少し待たされた上に医療センターの方が良いとの医師の判断で、母親同席で病院を移動する。</p> <p>祖父の問合わせの件では、「園としては一刻も早く病院に連れて行きたかったので、救急車を呼ぶより早いと判断した」との説明に納得された。</p> <p>対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども達に害虫に関して気を付ける事を分かりやすく話し、指導する。 ・害虫の隠れ場所にならないように山との仕切りの一部をブロック工事する。又、園庭の周りの草をこまめに刈り取るよう心掛ける。 <p>※ 素早い対応をしたが、救急車の判断は、後日、職員間で今後の対応を話し合った。</p>
<p>・土曜日の保育について</p> <p>「預けづらい」と匿名で電話がある。</p>	<p>園長が「いつでも誰でも気持ちよく預かる体制は作っている」と伝える。</p> <p>※ 入園の説明時に、土曜保育の場合、子どもの心身のよい発達を考えてルールを作っているのもので、極力、守っていただくようお願いしている。</p>
<p>・降園時の安全面について</p> <p>お迎え時、5歳児女児が駐車場から出て、一人で歩き、母親が車で伴走していたので危ないと苦情が出る。</p>	<p>翌日、母親に事情を聞くと、小学校に向けて一人で歩く練習をさせたかったとの事(兄が小学1年生)保育園の周りは送迎車が多く危ないので、しないでほしい事や場所や方法を選んで頂くようお願いし、納得された。</p> <p>相談された保護者にその事を伝えると安心された。</p>

令和2年度 苦情・要望とその対応について

野ばら第二保育園

苦情・要望受付	対応・対策
<p>令和2年4月14日（水）2歳児女児 園からのお知らせメールについて</p> <p>配信の内容と配信時間を配慮してほしい</p>	<p>色々な考え方、受け取り方があるので言葉の使い方により配慮しておく。</p> <p>緊急時以外は、9：00～18：00に一斉メールをするようにする。</p>
<p>令和2年6月18日（金）4歳児男児 子ども同士のトラブルについて</p> <p>保護者の方の子育て観の違い</p>	<p>子ども達は、けんかもするが仲良く遊ぶことも多い事を伝える。お互いの子育て観の良さを認め合いながら、子どもの成長を願って関わって頂けるように解決策を共に考えながら対応する。</p>
<p>令和2年12月17日（金）2歳児女児 保育士の対応について</p> <p>自分の思いをそのまま口にし伝え、子どもや保護者に対して配慮のない言葉かけをしている。</p>	<p>園長、主任、本人と苦情内容について話し合い、配慮のない言葉の使い方は人を傷つけることを伝え、丁寧な対応の仕方、大切さを指導していく。</p>
<p>令和2年12月24日（金）2歳児男児 土曜保育の考え方</p> <p>産休の時は土曜保育を利用してはいけないのか？</p>	<p>土曜日保育を利用してはいけないということではなく、子どもの事を思うと集団の中に長くいるよりは時間のある時は早目にお迎えに来てほしいという旨を伝える。</p> <p>子育て状況や体調には充分配慮して保育受け入れは可能であることを伝える。</p>