

令和元年度 苦情解決・クレーム解決

【四恩るり保育園】

- ① 3歳児、保育園での排便について連絡帳に記入がない。

(対応)

- ・排便の際は職員が必ず確認し始末するようにしている。今回は子どもからの申し出が無く把握できなかったことに謝罪。子ども達に話をすると同時に行動をよく理解して見守るよう留意する。

【四恩乳児保育園】

- ① 噛まれた際の対応について、噛んだ園児の保護者から直接謝罪がない。

(対応)

- 園内で起こった事なので保育士が状況説明と噛んだ側の保護者が謝罪している旨お伝えし、納得頂く。

【四恩るり2乳児保育園】

- ① 4月より新入園児 → 登降園時、子どもの事を詳しく話をしたり、聞いたりしたいので担任に対応して欲しい。

(対応)

- ・am7:00～pm7:00の交代勤務なので、必ず担任が対応というのは難しい事を伝え、職員間で申し送りを出来るだけ細かくしていくように話し合う。

【四恩みろく2夜間保育園】

- ① 家に帰ったらひっかき傷があった。本児に聞くと、担任の先生にはいっていないが同じクラスの子にひっかかれた。

(対応)

- ・ケンカやトラブルがあった時や、怪我をした時など、すぐ担任に言うように子ども達に伝えられているが、職員も子どもの様子を注意して見ていくように今後も気を付けていく。