

令和5年度苦情報告解決結果報告

1. お帳面と検温表がかばんに入っていなかった。まだ入園したばかりの子どもなので、かばんに入っているか保育士も確認してほしい。
→入園したばかりの子、クラスが変わったばかりで戸惑う子もいるので、しばらく保育士もかばんの中を確認することにした。
2. 家で年上の子どもに叩かれたと話をしており、今日その現場を見かけた。
→どちらの担任にもこの件を伝え、今後気を付けて保育することを保護者と約束した。
3. ある保育士と目が合っているのにいつも挨拶もなければ、避けられる。
→お迎えの際、保育士が謝罪をしたが聞き入れてもらえなかった。
4. 感染症が流行しているクラスと合同で保育をされたことで、自身の子が罹患した。
→感染症が流行してからは一緒に過ごしていないことを伝えた上で、今後も気を付けて保育していくことを伝えた。また、お子さんにつらい思いをさせたこと、保護者の方に不安な思いをさせたことを謝罪した。
5. 貸し出し絵本にしわが出来ていると言われたが、週末一度も読んでいないので覚えがない。
→絵本を貸し出す前に汚れやしわがないか再度確認して貸し出すことにした。
6. 友だちに押されて頭をぶつけた。処置の説明もなく、おやつも食べていないようだがその旨も知らされていない。また、自身の子どもへの声のかけ方にも疑問を感じた。
→言葉のかけ方への配慮不足、報告できていなかったことを謝罪した。
7. 友だちとトラブルになり、自身の子どもが噛まれた。以前にも噛まれたことがあり、今後同じようなことがないようにすると言われたのに…
→クラス内での保育士の配置や場所を再検討した結果を伝え、謝罪した。
8. おやつときに自身の子どもがカステラの紙を食べたと聞いたが、何も対策はしていなかったのか。
→保育士、調理師ともに今後同じことのないように対策を検討し、その結果を保護者に伝えた上で謝罪した。
9. 友だちとトラブルになり、自身の子どもが噛まれた。先週も同じことがあった。
→そのときの様子を再度伝えた上で、その後のクラスでの対策や対応を伝え謝罪した。