

(令和4年度) 苦情等の記録と対応

事案1	日時 令和 4年 5月 12日(木) 対応者(野口 稔恵)
苦情の概要	登園時にりす組の保護者の方から「先生 ちょっといいですか?」と声を掛けられたので話を聞くことにしました。 連絡帳の書き方に不信感を持っておられたようです。 担任はストレートに子どもさんのことを書いていたようですが、保護者はそのことがすぐ気になっていたようです。なるべく言わないようにとは思ったみたいですが言わさせてもらいましたとのことでした。少し表情は暗かったように思いました。 (担任を通さず直接事務所に先に言ってこられました)
苦情への対応	すぐに園長と主任に伝えました。(連絡帳を見せてもらう) 担任を呼んで話をしてもらいました。 担任も反省をしていたようで、お迎えに来られた時に謝罪をすることになりました。 保護者もわかってくださったようです。
今後について	連絡帳の書き方をもつ一度確認するよつにしました。 (今回は連絡帳を他のクラスの先生にも見せてアドバイスをもらうようにしました) 連絡帳では伝えにくい時は直接話をするようにしていく。 連絡帳の書き方には注意してクラスの中で話し合うことも大切にしていく、保護者に深いな思いをさせないよう気をつけるようにする(信頼関係は大切だと思いますので)
事案2	日時 令和 4年 5月 14日(土) 対応者(鶴川 典子)
苦情の概要	朝バスに乗る前に子どもにパンを食べさせていたら、「そんな所で食べていて人に見られて恥ずかしくないの」と先生に言われて自分も家で食べさせないとは思っているが、別の言い方で伝えてほしかった。
苦情への対応	保護者に謝罪し、特定された保育士に注意し次回保護者に謝罪するように伝えた。
今後について	保護者に対する言動には、園全体として十分気をつけるようにしていく。 保育士間で気になる点は注意し合う。
事案3	日時 令和 年 月 日() 対応者()
苦情の概要	
苦情への対応	
今後について	