

## 令和3年度

## 苦情解決一覧

### <内容>

熱はないが、鼻水と咳が続いていて、毎日降園時に「体調が悪く辛そうだ」と担任から言われた。仕事もあり、病児保育を利用して1日休んだ際、欠席の連絡で「担任に休めと言われたから病児保育に行く」と母親から言われ、翌日登園した時の連絡帳にも担当した保育者への苦情が書かれていた。

### <園の対応>

担任は休んでほしいと言ったわけではなかったが、伝え方によって相手のとらえ方も変わるので、気を付けるように話した。職員間でも、保護者との関わり方や保護者支援について確認し合う。

---

### <内容>

熱はないが、体調不良について毎日のように言われ、困った。病院受診や、早くお迎えに来れないかと言われたが、仕事もあるので難しい。

### <園の対応>

家庭の状況も考慮し、保護者の思いも受け止めて対応できるように、保護者支援について園内研修を行った。

---

### <内容>

寒くなったのに園内でも裸足で子どもがかわいそう。裸足で園庭に出て、足を洗う時も水で、タライを共有していて不衛生。

### <園の対応>

園の重要事項に記載しており、入園前にも説明をしている園の方針（体幹を鍛え、土踏まず形成と五感の育成のために裸足保育を推奨していること）を再度伝え、けが等で内履きが必要な方には対応すること、冬季に園庭に出る際は靴を履くように声掛けをしていること、靴を履いて出ても子ども自ら脱いでしまうという状況、裸足で出た場合はぬるま湯で洗い、こまめに入れ替えていることを保護者向けおたより配信サービスで発信した。冬季は寒さが和らぐように玄関にマットを敷いた。