

平成27年度の苦情・相談

1.園内プールの使用制限について(平成27年8月)

(概要)

皮膚を掻き舐めた跡が褥瘡と判断しプール利用を制限したが、保護者から通院している医師が制限していないのに利用させないのはおかしい。

(対応)

・衛生管理上、プールの水は塩素濃度管理をしている。皮膚がただれていれば、園としてプール使用を制限し、別途シャワー対応している。また、かさぶた状態であっても内容によってはプール使用制限をする。

2.保育中の事故の対応について(平成27年11月)

(概要)

公園へ散歩時に、遊具からずり落ち、額と頬に青地が出来た。軽度と判断し、看護体制。異常がなかったので保護者には送迎時の説明としたが、当番保育士の説明が十分ではなく、逆に不安を与えた。

(対応)

苦情受付主任が保護者と保育士から聞き取り、保育所内で研修。

- ・保育所として報連相の徹底
- ・保護者への連絡は早く
- ・保育は平等原則、説明はできるものが正確にする。

3.子どもが登園したがらないことについて(平成28年2月)

(概要)

悪いことをしていないのに担任保育士から怒られ、怖がって登園しないとの電話。

(対応)

苦情受付主任が保護者と保育士から聞き取り職員会議。

- ・園児により受け取り方が異なることから、より丁寧な説明に心掛ける。
- ・身近な保育士の声掛けを増やす
- ・外部研修へ派遣

4.保護者からの返信を読み、子どもの前で「キモイ」と発言(平成28年3月)

(概要)

園児の髪が保育に支障があると判断した保育士は、短くすることを連絡帳に記載。対して、保護者は、現状を希望。他のクラスの保育士がこれを読み発言。

(対応)

苦情受付主任が保護者と保育士から聞き取り、発言内容を確認し職員研修実施。

- ・子どもの前での発言と内容、情報管理について職員全員猛省する。
- ・園児や保護者の意向を尊重する。