

平成30年度の苦情・相談

1 滑舌のわるさを指摘され医療機関の受診を進められたこと

(平成30年6月)

(概要)

保護者懇談会の時に、保育士から園児の滑舌が悪く聞き取れない。言語聴覚士や耳鼻科への受診を勧められ、舌を切る手法も紹介された。翌日、耳鼻科で受診したが、現時点では心配しなくてよいと言われた。発言によりショックを受けた。

(対応)

- ・信頼関係が醸成されていない中では、まず保育所での様子等、事実だけを伝えていく。相談があれば、経験から知りえた相談機関を紹介するに留める。
- ・保育士間の情報の共有
- ・立場をわきまえ、医療的な話は控える。

2 一時預かり利用時の対応

(平成30年9月)

(概要)

一時預かりを利用したが、便がついたズボンをそのまま返却され納得できない。他園では洗濯して返却してくれる。不衛生であり、二度と利用しない。

(対応)

- ・3名の専任保育士で対応している。おむつ等は、これまで全て袋に入れ返却していたが、平成30年度から、紙おむつのみ保育所で廃棄処理している。今後も、洗濯対応はしない。送迎時において園児の状況や経緯の説明をより丁寧に行う。
- ・一時預かり申し込み時に、汚物や汚れ物の保育所での対応について事前説明をする。

3 費用の督促方法

(平成31年3月)

(概要)

支払済みなのに、遅番の保育士から未納金があると伝えられた。どうなっているのか。

(対応)

- ・子どもや人前でのこうした発言は控える。該当者には書面でのやり取りに変更する。
- ・保育士間の連携の在り方と情報の確認