

平成30年度
(福)敬和会 まりあ保育園 苦情・意見

月	内容	対応
4月	汚れた下着が水洗いされた状態で汚れ袋に入っていた。他の物に臭いがついてしまうので一回袋に入れてほしい。	謝罪し、職員に伝え連携をとった。
	噛まれたが噛んだ母親からの謝罪がない。相手の母親と話をしたい。	噛んでしまった子供の母親が園を通して間接的に謝っていることを伝える。
5月	ケガやおねしょの報告の際、担任が笑みを見せて対応しているのが気になる。	謝罪し、今後の対応に気をつけるよう伝える。
7月	おやつでチョコレート菓子が出ているが家ではまだ食べていない。	意見を受け止め、園長・栄養士・看護師と話し合い乳児クラスにはチョコレートを出さないこととする。
8月	水分補給のポカリスエットが原因でお腹がゆるくなっているため飲ませないでほしい。	麦茶に変更したが、本児が欲しがるため少量だけポカリスエットを飲むこととなった。
9月	家でお風呂に入った時、おしりにうんちがついていた。子どもは保育園で誰にもふいてもらえなかったと言っている。	本児から、うんちが出たとの報告がなく、おしりの確認をしていなかったことを伝え、今後しっかり様子を見ていくことを伝える。
	同じ園児に噛まれる。関わらせないでほしい。	今後、二人の様子を見守っていくよう伝え、謝罪する。
2月	午睡を3時間したので夜寝られない。	要望である午睡2時間以内という気持ちを受け止め、夜の睡眠時間と合わせた午睡時間を見通す。2時間で声掛けをし本児の様子を見守る。
	マスクを汚したが替えの物をもらえなかった。	謝罪し、帰り際の訴えだったのでそのまま迎えを待ったことを説明。
3月	以前もあったが、濡れたお手拭きはビニールに入れてほしい	給食後に園児が自分で入れていることを伝え、気が付かなかったことを謝罪する。以後、確認することを伝える。