

**令和2年度**  
**(福)敬和会 まりあ保育園 苦情解決・対応**

令和3年6月4日更新

月	内容	
5月	午睡をすると寝かしつけに2時間以上かかる。	午睡時の眠りの深さから本児の午睡の必要性を伝えながら少し早めに起きるよう声をかけていくと伝える。
6月	20ヶ所近く虫にさされていた。対策をしてほしい。	家で虫よけ等の薬を塗ってきてもらい戸外遊び時間は可能な限り長袖や長ズボンの着用をすると伝える。
	顎マスクをしている職員がいる。	朝のミーティングで全職員に気をつけるよう伝えたことをお伝えする。
9月	相談をした時の対応が悪かった。ショックを受けた。	対応について謝罪し、相談について回答した。また、対応方法については園長と対応職員で話し合い、今後注意をしていくことを確認した。
10月	自分の子が叩かれているのを見た。保護者にその様子を伝えてほしい。	気持ちを受け止め、今の子どもたちの成長の姿を伝え、保護者には日々の様子を伝え合っていることをお伝えする。
12月	【近隣住民】園庭での園児の声がうるさい。必要以上に大きな声を出しているように感じる。節度ある声を指導してほしい。近隣住民も迷惑しているのではないか。園庭に出る時間を短くできないか。	声の大きさについては日頃の保育の中で伝えていることを伝える一方、現状を変えることはなかなか難しいということもお伝えする。職員には近隣の方のご意見を周知した。
1月	違う園児のマスクが入っていた。	入れ間違えたことを謝罪。また、マスクを袋に入れず返却しているため感染対策として使用済みマスクは袋に入れ取り扱いに注意していく。