

## 平成30年度 苦情等の受付・対応状況

園名 第二愛育園

年	月	申出者	内容	対応の詳細
30	7	保護者	沐浴表に印を記入し忘れたため沐浴ができなかったが、そのことが連絡帳に記載されていなかった。バスタオルを持って行っていけば沐浴可能と分かるのではないか。	沐浴の可否については、原則、沐浴表とするが、連絡帳への記載でも可とする旨をよい子ネットで配信し、全保護者に伝えた。
30	7	保護者	お迎えに行った際、スタッフにあいさつをしようとした子どもへの対応が冷たく見えた。もっと温かく対応して欲しい。	対応したスタッフが保護者と本人に謝罪。他児への対応に気を取られていたことを伝え、承諾を得た。
31	2	保護者	朝の送迎時、祖母から申出あり。 最近、泣いたりぐずる事が多いので園での様子が知りたいとのこと。 降園時、朝の祖母とのやり取りを聞いた母親から、子どもへの注意の仕方について教えてほしい。また、注意すべき事項が起きたその時に状況の説明をして欲しかったとの申出があった。	受入後、本児に話を聞いたところ、「先生が怖い」とのこと。 お迎えの際、母親と話をし、リズムをしている際、危険を感じて普段より大きな声で注意したことがあったため、そのことがきっかけと考えられることを説明し、恐いと感じさせてしまったことに対して謝罪した。