

## 令和4年度 苦情内容と処理結果

あいぼりー保育園

### I. 苦情内容と処理結果

#### No1. 4年5月

内容：駐車場で、母親が下の子どもに気を取られ上の子どもに気が回らず手を放している状態のとき、上の子どもがいきなり他の車の前に飛び出し、もう少しで人身事故に繋がりがねない場面を見た。注意喚起してほしい。

対応：掲示板と各クラスに張り紙を行い、保護者の方に「駐車場では子供から目を離さない。車に乗せるまでしっかり手を繋ぐ」よう注意喚起した

#### No2. 4年11月

内容：生活発表会の前日に、駐車場を利用したいと申し出があった。

対応：主任保育士が本人と面談。

駐車場は事前に利用者希望の聞き取りを行っており、現時点では駐車スペースに余裕がない。ただし、利用キャンセルがあれば、利用可能となるので連絡する。

結果：当日、キャンセルが発生したので、利用可能となった旨連絡、解決。

#### No3. 4年12月

内容：担任に「子どもさんが最近、噛みつきや癩癩を起すことが続いているので、親子間のスキンシップも工夫してみたらどうでしょうか」と言われ、ショックを受けた。

対応：副園長、主任保育士が本人と面談。

母親の不安になった気持ちを受け止めつつ、子どもの園での様子を伝えながら、家で困っていることや気になることが無いか聞きながら話を進めた。そのうえで、スキンシップのアドバイスをした。園でも子どもの様子を見守りながら、楽しい園生活が送れるようにしていきたいと伝える。

結果：話をじっくり聞き、また今後の対応を話し合った結果、気持ちが落ち着かれた。