

# 苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 2歳児 保護者

・電話 ・玄関 ・手紙

☆匿 名

第三者委員への立合い・報告の可否 否

## 【苦情の内容】

・日 時 H30年 5月 22日(火)

午前 時 分

午後 5時 15分

5月22日(火)の登園時、「帰りに主任に話がある」と受け入れ職員に話し出勤された。  
午後5時15分頃より母親の話を伺う。(年長児組の部屋にて)

昨年度、一時預かりの時からおしりが赤くなった時に塗る薬を持参していたが、塗る必要性の判断が一致しなくてもどかしいとの話があった。また、予約依頼書の受取日の書き間違いがあり不信感をもった旨の話をされた。じっくり話を聞いたところ、「薬のことを口うるさく言ったから、先生方は毎日塗れば良いと思っているのではないか?」「一時預かりの時は、帰りに薬のことの報告があったが、今年度はない」などの不満な思いを話してきた。

そのような思いをさせたことをお詫びし、保育士は、登園時におしりの赤みの確認をしていることと、ここ数日の赤みの状態だったらお母さんの判断では薬は必要ないということの確認をした。そして、今後薬を塗った際は、降園時に直接伝えるか、連絡帳に記入し伝えることを話し納得していただいた。

## 【解決結果】

その日は、これからも薬を持参するとのことだったが、次の日は持参しなかったため、降園時に確認した。その結果、朝の状態では赤みがあった時持参するとのことだった。

トイレトレーニング中で、濡れた状態の時間が短くなってきているので、赤みも落ち着いてくるのではないかと雑談的に話し、これからも何か困ったことがあった時は、何でも担任に話してほしいことを伝える。

## 【備 考】(その後の様子・周知についてなど)

担任から子どもの様子を聞きたい気持ちのあらわれを感じる点が多かった。日々の様子を伝えながら、信頼関係を深め子どもの健やかな成長を一緒にみているようにしたい。