

苦情解決結果報告書

明照保育園

☆申出人氏名 1歳児 保護者

・電話 ・玄関 ・手紙 ・連絡帳 ・メール

第三者委員への立合い・報告の可否 否

【内容】

・日 時 R3年8月20日(金)

降園時の保育士の対応について

- ・「日頃から保育士の対応に感謝しているが、今日(8/20)のお迎えで残念なことがあった」との電話をいただいた。
- ・お迎えでりす組の保育室に入ったが「〇〇ちゃんお迎えです」の声をかけてもらえず、我が子が一人で出入口まで来ていた。
- ・出入口付近で保育士と別の保護者の方が話をしていたため、我が子が通れずにいた。
- ・保育室には担任の保育士もいたが、声をかけてもらえなかった。

【解決結果】

- ・その日の状況を延長保育担当の保育士に聞き、翌日、残念な思いをさせてしまった対応を謝罪した。「日頃から良く対応してもらっているので、今後お願いします。」との言葉をいただいた。
- ・保育士よりも子どもの方が早く保護者の方を見つけ走り寄っていくことがあるので、気づいた時点での声かけが大切であることを職員間で話し合った。
- ・受け渡しの際に保護者の方との話が長くなる場合は、出入口付近から少し離れた場所に移動することを職員に周知した。
- ・担任が延長保育の担当に入っている場合は、降園時も対応するように心がけていたが、他の子どもたちの関りで対応できない場合もあるので、その場にいる職員で連携していくことを再確認した。

【備 考】(その後の様子・周知についてなど)

- ・子どもたちの関りや保護者対応等は、その日の人数や状況によって変わってくるので、延長保育の担当者がさらに連携して対応できるよう話し合い実践している。

