

苦情処理報告

◎苦情内容

保護者より、他のクラスの子から数回に渡り悪口を言われ落ち込んでいるので事実確認をしてほしい。また、おもちゃを貸してもらえなかったり意地悪を言われて登園を渋ることがあったので保育園全体でも注意してほしいとのご意見がありました。

◎対処方法

職員会議を開き、相談内容を確認し今後の対応を話し合いました。

大きいクラスの子どもたちには、小さいクラスの子どもたちと優しく接することの大切さを改めて指導しました。

○以下は、今後の園としての改善目標です。

～保育の質の向上を目指して～

- ・受け入れ、お迎えをスムーズにして保護者と保育者とのコミュニケーションを深め、園での子どもたちの様子を伝えると共にご家庭での様子も伺えるようにする。それにより、保護者と園との信頼関係がより良いものになるようにする。
- ・担任保育士が不在の時も、他の職員が協力して、よりスムーズになることを目指す。
- ・保育士は、保育の質向上のために個々のスキルアップをする。
- ・保育の目標、ねらいを持って保育をしていること、及びその内容をわかりやすく保護者に伝える。
- ・園長をはじめ保育士、他職員も協力して子どもたちの育ちのために努力する。

○その後

保護者との面談の機会を再度設け、園長から園での子どもさんの遊んでいる様子やお友達とのかかわり方が落ち着いてきたことをお伝えしました。

園では、トラブルがほとんど見られなくなったことから、次のステップとして徐々に他クラスとの活動も取り入れながら、遊び方やかかわり方が広がるように保育をしていきたいという旨をお話して、保護者から了承していただきました。

令和3年11月