

平成28年度 苦情・相談件数・・・3件

4月	内容	保育中の園児の怪我に対する園の対応及びその保護者に対する内容の報告について
	対応	職員個人の判断にて保育中の怪我についての対応をおこなうのではなく、複数名の職員での対応、また子どもの様子を確認し、医療機関等の受診の必要性の有無を検討するようにした。保護者に対しても、怪我が発生した経緯、その後の対応について、どのような判断を基に対処したのかを必ず報告をするように職員間で話し合った。
	結果	申し出のあった保護者に対して、今後の対応策などを説明し、今回の件についての謝罪もおこない、今回の件については納得をしていただけた。
5月	特になし	
6月	内容	子ども一人ひとりに対して、より丁寧な関わりを持ってほしい。また新しい職員が入ったことにより、これまでの園の雰囲気が変わったのではないか
	対応	職員間で各年齢における発達段階についての園内研修を行い、それぞれの年齢にや子どもたち一人ひとりの発達に応じた保育を実施するように改めて確認を行い、保育者としての保育のあり方を見つめ直した。 4月からの新入職員については、園の理念や教育方針を含め、子どもたちに対する対応やこれまでの園運営についての思いなどを改めて説明をし、はなぶさ保育園についての理解を深めてもらった。
	結果	保育のあり方について職員間での話し合いを持ったことなどにより、今回の件について理解をいただけた。
7月	特になし	

8月	特になし	
9月	特になし	
10月	内容	園外保育の際、公園での遊具の遊ばせかたについて
	対応	すぐに子どもたちに対して遊具での遊び方について説明。帰園後は職員で園外保育時の配慮事項などについて再確認をおこなった。また、日頃の保育から遊具の使い方などについても気をつけていくこととした。
	結果	申出者とコンタクトを取ることができなかったが、その後からの園外保育などでは周囲に配慮をしながら子どもたちと楽しい時間を過ごすようにしている。
11月	特になし	
12月	特になし	
1月	特になし	
2月	特になし	
3月	特になし	

はなぶさ保育園