

令和3年度 苦情等処理報告書

苦情内容	夕方降園時に、排便をしたまま降園した日が2、3回続いていると報告があった。
解決改善経過	・園全体で状況を把握したのち、降園時は本児に関わらずオムツの状態を含め身だしなみの確認を行ったうえで保護者へ引き渡すように決めた。
結果	・全体でしっかりと把握したことで状況が改善した。

苦情内容	保育者が、保護者や子どもに伝えたかったことが言葉足らずで思いとは反対の意味でとられてしまった。
解決改善経過	保育者の思いを保護者、子どもに伝えると共に、保護者や子どもへの言葉のかけ方や子どもの気持ちを汲み取る大切さを再度保育者間で話し合った。
結果	しっかりと話し合ったことで、保育者間で一言一言の言葉の大切さを改めて考え、今まで以上に気を付けて言葉かけをするようになった。

令和4年1月4日
幼保連携型認定こども園
めぐみ保育園
園長 川添 教道