

# 苦情受付記録簿

令和 3 年 7 月 14 日

下記のとおり苦情を受付しました。

## 記

苦情の申出日	令和 3 年 7 月 14 日(水)	苦情申出人名	保護者
苦情発生時期	令和 3 年 7 月 14 日(水)	利用者との関係	本人、 <u>親</u> 子、 その他 ( )
苦情の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登降園時に挨拶がない。</li> <li>・迎えが来ている事に保育者が気付かず、子どもが気付いて出てくる事がある。コロナ禍で園社内に入れたい事は仕方がないが、靴箱付近で 15 分待つ事もある。</li> <li>・水筒の量が減っていない、子どもが「僕、全然飲んでない」と母親に伝えている。</li> <li>・RS ウィルスが流行しているが、園での感染対策はどうなっているのか。</li> <li>・コロナ禍なのに保育者のマスクがずれて顎にかかっている事がある(迎え時の父親談)</li> </ul> <p>⇒母親から電話にてご意見を頂いた。</p>		
解決に向けての対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どのクラスも登降園時には挨拶をし、降園時には一言(本児についてのエピソード等)話をする。</li> <li>・インターホンで迎えが来た事をきちんと伝え、保育者から園児に迎えが来た事を伝えられるようにトランシーバーを活用し、保育者同士で連携を取る。</li> <li>・登降園時、下の園庭に出ている際はその場から保育者が離れる事が出来ない為、保護者の方に下の園庭まで連れて来てもらったり、迎えに来てもらったりする。</li> <li>・水分補給の声掛けをこまめに(戸外中・戸外からの戻ってきた際・室内遊び中)行う⇒水筒の量を確認し減っていない時は個別で飲むように促す。</li> <li>・RS ウィルスの感染対策についてはコロナ感染対策もあり、黙食を取り入れている・マスクをしている子に対して、外した際は付け直すように声を掛ける。しかし、戸外遊び時は熱中症の心配がある為、外すように促している。</li> <li>・保育者がマスクをずらしている件については、ご意見を頂いた事を保育者全体に伝え、一人ひとりが意識するようにした。</li> </ul>		