

令和元年度 ちゃいれっく万場保育園 ご意見・苦情解決記録

1

受付日	令和元年 9 月 26 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他（ 第三者委員 ）
ご要望	・ 保護者からの問い合わせがあり、熱があるなどと迎えるの要請をすることが多いのではないかと質問。
解決記録	38 度前後の熱があり、全身状態を確認して体調の良くない時に電話をしていることをご説明しました。改めて発熱時の対応を職員間で統一しておくとともに、保護者会などの機会を利用して保育園ではどのような状況で保護者に電話を入れているかをお知らせします。

2

受付日	令和元年 11 月 14 日
ご要望者	保護者 近隣住民 ・ その他（ ）
ご要望	職員の言葉使いなどに子どもに対して、否定的な表現が多く、不安を感じてしまった。
解決記録	不安に感じた時の状況を確認してどのような意図でその言葉を使用していたかをお知らせするとともに、職員全体として、コミュニケーションの仕方や会話の方法、言葉の選び方について繰り返し話し合い周知していくことを伝えました。コミュニケーション、対応方法について継続して研修していくようにします。