

## 苦情内容及び解決結果について

保育園名 : アイグラン保育園香南  
 対象期間 : 令和5年度(令和5年4月～令和6年3月)  
 苦情の有無 : 有

年月日	ご意見・ご要望・苦情等の内容	対応結果
令和5年4月	① 園での怪我が多い ② 怪我について保育士の説明が不十分と感じる ③ 怪我の処置について適切かどうか怪しいと感じる	・保育士配置の見直し ・保護者とのコミュニケーションの充実化 ・処置方法に関して改めて園内研修を実施
令和5年5月	看護師から園児の母親にリハビリに関して後ろ向きと取れる発言があり、謝罪もなく、その後普段の挨拶もなくなった。	園長より謝罪。園長・看護師・保護者にて三者面談を行い、今後についてお伝えした。保護者との連携も密に行っていく。
令和5年8月	迎えに行った際トイレでおむつを替えている様子を見ると、保育士が本児の頭にズボンに乗せた姿を見た。立っている時だと目の前が見えなくなり危ないと感じたが、本児が笑っていたので状況が理解できなかったため説明してほしい。	トイレ内に玩具をもっていないことを約束としているため身近なものを使って気を引いていたが、遊びの内容に配慮し誤解のない行動をとるように気を付けると保護者に伝えた。
令和5年12月	降園後、本児よりパンツとズボンに砂が入ったことを聞いた。先生に伝えたようだが、入浴の際、体も砂だらけで日中そのまま過ごしていたのかと思うとかわいそう。	本児の話に耳を傾け、楽しかった話だけでなく困りごとに関しても聞くようにする。 砂場で遊んだ際は室内に戻った際にしっかり身だしなみをチェックする。 また、本児は人見知りがあるため気にかけてコミュニケーションをとっていく。