

苦情解決・クレーム解決

- ① 登園時、「保育士が嫌だ」と登園を渋ることがある。嫌がって自転車から降りようとしな
いことがあり困っている。
(対応) 4月から進級して新しい環境に戸惑いがある子どもの気持ちに寄り添い謝罪す
る。当該保育士と保護者とで子どもが安心して保育園に来る事が出来るよう話し合いを
する。子どもと保育士の関係が深まるにつれて元気に登園できるようになる。
- ② 髪の毛をくくるゴムがなくなることが続いている。担任に伝えても子どもが自分で所定
の場所に片づける事が出来ていないと言われた。
(対応) 持ち物の紛失について謝罪する。子どもが自分の持ち物を片付けやすい方
法を考えるとともに、保育士も確認することを徹底するようにする。
- ③ 合同保育の際、他児の使っていた玩具が目当たり、保護者に報告をするが、子どもが
悪いようなニュアンスであったことと目の怪我が続いている事で不信感を感じている。
(対応) 他児が使っている玩具がおもしろそうだと本児が覗き込んだ時、たまたま当た
ってしまった為、その状況を伝えたのだが、目の怪我が続いていたため不信感につな
がってしまったことを謝罪する。職員一同で共有して、怪我に繋がらないようしっかりと
保育をしていくようにする。
- ④ 年末の家庭協力日の確認を何度もされる。休むのは強制なのかと怒りをあらわにされる。
(対応) 家庭協力日は強制ではないことを改めて伝え、誤解させてしまったことにつ
いて謝罪する。