

平成 25 年度の苦情・相談

★ 相談内容

- ・子育てについて、子どもがなかなか言う事を聞かず泣き叫んでしまいどう接していいかわからず、親も感情的になり怒ってしまう。

対 応

- ・十分に保護者の話を聴き、本児の保育園での様子を伝える。
本児にとって何が嫌だったのか、「大人が言葉にして、本児の嫌な気持ちを受け止める」とこっちの話も聞いてもらえる事や、今セルフコントロールの練習中であることなど話しをすると、少し安心したようである。

★ 苦情内容

- ・2～3回お帳面を間違えられた。記載している事が、読まれるのではないか気になるので、間違えないようにしてほしい。

対 応

- ・間違えた方にその日のうちに連絡して持って来ていただいたことで安心されたようである。又、お帳面入れの場所を入れ変える事で、間違いがないようにした。

※平成 25 年度の苦情は、4 件ありました。
申し出人と十分に話し合いをして了解いただきました。

平成 25 年度の相談は 2 件ありました。