

施設名：小規模保育事業所 つぐみ

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
① 平成 29 年 12 月	<p>(入園児 保護者様より)</p> <p>園内の内科検診を受診できなかったため、嘱託医まで受診に行く様伝えるが、保護者様が日本語をあまり上手にご理解できない外国の方だったため、嘱託医の医院ではなく、本園児のかかりつけの医院にて受診。そのため、無料と説明していたのにも関わらず、受診料がかかってしまい、「聞いていた話と違う」との申し出がありました。</p>	<p>施設長と保育士より、説明に配慮がなかったことについて謝罪をしました。受診料は園から支払うことを伝えますが、「それは必要ない」との回答をいただきました。</p> <p>その後、職員間で、外国人の保護者様に対しての説明は簡単な日本語を使ったり、メモや図にして説明したりするなどの工夫をしていくことを確認しました。</p>
② 平成 30 年 1 月	<p>(一時預かり利用 保護者様より)</p> <p>「布団を持ち帰った際、布団カバーが他児の物と間違えていた。また間違ったカバーを園まで持って来させたことについて不服に思う。以前も園側が利用日を間違えていたこともあり、不信感が募った。次回も一時預かりを利用予定であったが、キャンセルしたい。」と申し出がありました。</p>	<p>施設長と保育士より、対応の不備があり、不快な思いをさせてしまったことに、電話にて謝罪をしました。一時預かりの利用については、キャンセルの意思が強かったため、お受けしました。</p> <p>その後、職員間で、持ち物を先入観で決めつけず、必ず名前を見て保護者にお渡しすることを確認しました。</p>
③ 平成 30 年 3 月	<p>(入園児 保護者様より)</p> <p>パラソルに、「つぐみでは、子どものことを呼び捨てにしているのか。迎えに行った際、職員が2人ほど娘の名前を呼び捨てにしており、どうしたらよいか分からなかった。」と電話で申し出がありました。</p>	<p>事実確認をし、保護者様に保育士より不快な思いをさせてしまったことについて謝罪をしました。</p> <p>その後、職員間で、呼称は必ず「ちゃん」や「くん」をつけることを確認しました。</p>