

## 苦情相談経過記録

受付番号	11	受付日時	令和 2 年 5 月 1 日 金曜日
相談記録	<p>・確かに臨月で産休中で家に入るが、まだ手がかかる年齢なので預かってもらっている。                  ・体調も悪くごろごろしている時が多く保育をすることが困難な時がある。                  ・上記の件も考えてくれずに「お母さん産休中ででしょ。〇〇ちゃんお家で見られないの」言葉は忘れてしまったがこのような事を言われ、前もあったのでとてもショックを受け旦那と昨日話をして今日お話ししました。</p>		
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他		
処理経過	<p>・そのような心無い言い方はやめて欲しい。                  ・私の体調もわからないのに上から決めつけて言わないでほしい。                  状況を確認し対応を話し合う</p>		
結果	<p>・信頼関係が出来ている出来ていないに限らず、担任と保護者との適切な距離を保つことはもちろんのこと、担任の表情や保護者の体調なども考慮に入れ会話をすることが大切で、特別保育など、どうしても伝えなくてはいけない事項については慎重に行うことが大切なことを理解し保護者との会話や支援にあたる。</p>		