

## 2023年度 苦情・要望報告

苦情：	4件
要望：	1件

苦情	4月入園の1歳児が慣らし保育の進捗状況が納得いかず本社のフリーダイヤルに連絡がいく。
対応結果	保育者が保護者の職場復帰日を知らなかった為、時間をかけての慣らし保育となった。復職日を確認するようにして保護者の意向を汲み取りながら進めていくことで保護者も納得していただいた。

要望	5歳児クラスの男の子がピンクのスポンをはいて登園したところ同じクラスの子に「ピンクは女の子の色だよ」と言われたところに保護者がおり保育者に全体に話して欲しいという要望があった。
対応結果	母の気持ちに寄り添い担任から全体に向けて話をしたことを伝えると納得してくれたようだった。

苦情	4歳児がトイレにいこうとしたところ、掃除中だから待って欲しいと言われ、結果漏らしてしまった。トイレ掃除をしているとトイレには入れないのか。また、漏らしてしまったことを迎えに行った時に伝えられてたない。
対応結果	本児がトイレに行く時に、入口付近で漏らしてしまった為、その掃除をしているところだった。「ちょっとだけ待てる？」と聞かれた本児が「うん」といったため保育者は他の入口を勧めなかった。事実をそのまま伝えたとお母様も納得してくれた。

苦情	1歳児が登園時にハーフパンツで登園する。看護師が膝が出ていると転んだ時に怪我をしやすいので長ズボンにしてくださいと言われた。何度もはいてきたズボンで急にダメと言われしまったがいつから履いてきては行けなくなったのか という苦情がコドモンに入る
対応結果	ハーフパンツがいけないという決まりはないが、看護師は転んだ時のことを考えて（その子の為に）いったとのこと。母に謝罪し事実を伝えたとお母様も納得して下さった

苦情	3歳児男児が嘔吐して早退、数名の嘔吐者が出ていた為、コドモンにて通知する（感染性と言われた人はいない）その後、登園してきた本児の父が元気だった子が突然嘔吐するのは食中毒や食あたりではないか。保健所に報告したのか
対応結果	嘔吐する子が同日ではなく、また家庭や保育園などまちまちなので食によるものとは考えにくい為、保健所には報告していない。病院によっては、感染症とはいわない病院があるので症状がでたら元気になるまで様子を見ていただきたいという理由で配信したことを伝えたとお母様も納得していただいた。