

2020年度 苦情・要望報告

苦情：	4件
要望：	0件

苦情	園児同士の遊びによるケガ対応で、「保育士がちゃんと見ていたのか」「迎えに行った時、園長がいたのに何の挨拶もなかった」等の苦情が寄せられた。
対応結果	園長、担任が園側の対応について謝罪した。再度対応の仕方や共有・周知を全員で徹底していく。

苦情	園児を迎えに来られた母親が、部屋の中の仕切りに使用していた衝立（ついたて）を園児が倒してしまい、母親の足の甲の部分にあたった。その後、衝立を軽いラティスに替えたが、「ラティスが倒れてきてもケガをする可能性がある。安全管理はどうなっているのか？」とご意見を頂いた。
対応結果	当日は、衝立が倒れケガをされたことに対して謝罪した。後日、段ボール製の衝立に改善し、再度謝罪した。

苦情	コロナ禍で運動会が中止になり、運動参観日として保護者を2名に制限した。その際、下の子どもを預かってもらえないことに対して苦情があった。
対応結果	担任、主任、園長が保護者と話し合うことで、園の方針にご理解をいただきご協力して下さった。今後は保護者の気持ちに寄り添うためにはどうしたら良いかを職員で話し合い、検討していく。

苦情	保育中に園内で子猫が泣いているとの知らせがあり、保育者が保護した。その保育者の周りに子どもたちが集まっていた。その状況を迎えに来られた保護者が見ており、「猫アレルギーの子どもがいたらどうするのか。うちの子もアレルギーを持っている。アレルギー症状が出たらどうしてくれるか？」とご意見を頂いた。
対応結果	翌日、職員に対して訴えてこられたので、すぐに職員が同行し通院する。園内で子猫を保護すること自体、感染症対策の意識が欠落していたとして全職員で反省・話し合いを実施し、今後の対応について共通理解を行う。