

2021年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	7件

要望	私物の布団を利用したい
対応結果	保育料等の減免はないことを確認の上了承

要望	3歳児も夕方、4.5歳児のように園庭で遊ばせてほしい
対応結果	3歳児の安全を考えて現在は夕方は室内で遊んでいる。午前中は園庭で十分身体を動かしていると説明し了解を得る。

要望	昨年度業者から購入していた月間絵本を購入したい
対応結果	了承し、対応。

苦情	子どもに冷たい対応をとるのはやめてほしい
対応結果	謝罪し、今後の対応について保育者間で共通理解を図る。

苦情	軽傷なのに自治体当局に通告され、自治体から家庭訪問を受けた。心理的に大きな痛手を負った。
対応結果	通告は保育園の義務であることを伝え、保護者の心理的痛手に寄り添うように話し合いを重ねたが、クラス内の特定のお子様ともトラブルが絶えず、幼稚園に転園となる。

要望	夏祭りに保護者も参加したい。年長児は今年が保育園最後の夏祭りなので年長クラスの保護者だけ参加を認めてほしい。
対応結果	どのクラスも夏祭りはその年齢では1回だけ、コロナ対策上、運動会、発表会を楽しみにしてほしい、と伝える。

要望	園児でコロナ陽性者が発生。自治体の指示に従ってクラス閉鎖期間を定めるも、クラス閉鎖期間が短い。閉鎖期間の根拠を示してほしいとのこと。
対応結果	自治体の考え、及び根拠をお伝えした。保護者のご判断でその後、2週間お休みされた。

要望	コロナ陽性者発生の為クラス閉鎖期間が長引くことを受け、卒園式の日時が変わるなら早く知らせてほしい。
対応結果	現在調整中の為、3/17までには回答するとお伝えし、調整結果、当初の予定通り開催する旨をコドモンで配信する。

要望	卒園式に出席できない児はコロナ陽性者とみなされるので、卒園式のやり方を授与だけにし、少人数で行ってほしい。
対応結果	ぎりぎりまで協議し、30日（水）に再度当日欠席した児の卒園式を行う。19日当日参加出来た児も卒園式に準じた服装で参加した。保護者にもご納得いただけたと思う。