

2022年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	2件

苦情	0歳児、慣らし保育が始まったばかり。上の子の中学入学式に参加したいと9時登園を、8：30にしたいと要望。保護者から、「8：50では」と提示してきたのに8：40に登園して来て、「荷物だけ」。約束の時間は8：50だったので、防犯上、鍵をかけていたら、締め出しをされた、と思った。
対応結果	保護者には、「鍵は防犯上、まだ時間ではなかったから、掛けていた。お約束は守って欲しかった。事前に、ご家族とも話し合っていただけだと、いいですね」とお伝えしたところ、納得された。

要望	コロナ禍で兄クラス閉鎖となり、濃厚接触者かもしれない妹を連れて、登園して来た。コドモンにて、兄弟児の登園のご協力の一文を市と連携して明記したのだが分かりづらいつのこと。兄は在宅ワークで見っていたので妹は保育をお断りすると、保育を要望された。
対応結果	市に伝え、自園のコロナ禍の状況を把握している市は、協力で、次回は預かってもらえないが、改めて登園してもよいとは伝えなくてもいいとの事だった。

要望	お子さまがマスクを外したら、頬にアザがあった。本児に尋ねると、「父親がやった」との事だったので、市に報告。支援課職員が、夕方父親に突然面会に来たことに対し不満の様子。担任の言い方も冷たかったとのこと。
対応結果	「虐待をしているとは思わないが、義務で報告しなければならないのでご理解を頂きたい。事実をきちんと市の方に伝えて下されば大丈夫です。冷たく聞こえたのなら、申し訳ございません。事案だけに、事務的にお伝えさせて頂きました。また、マスクを外す場面は多々ありますので。」と伝えたと、納得されていた。

苦情	お子さまが遅番クラスに移動時、持っていた傘がバランスを崩して前にいた児が振り向いた為、目元に当たった。ケガにはならなかったが、本児の母親に、配慮が足りなかったと謝罪し、カサが大きすぎているので、もう少し体に合ったカサを練習をしてみたり、母親と一緒にさして来てみては。と提案した所、夜に入電あり。
対応結果	配慮が足りなかった点と、カサの使用については別件であった点を謝罪したところ、ご理解頂いた。また、園でのカサの使用について、基本園にはカサを置かない事と、どうしても置く時は事務所前に設置してある傘立てに一言声掛けてから置いていただくことを周知した。