

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	0件
要望：	4件

要望	兄弟3人中、体調不良の1人の迎えを母親に依頼した。迎えに来た祖母が、「3人共に一緒に連れて帰る」と申し出があり、お渡しした。降園後母親から入電があり、「チャイルドシートが人数分なかったので帰るなら、一報を入れてほしかった」とのことだった。
対応結果	チャイルドシートの事情は聞いていたが、御祖母様の「3人連れて帰る」との言葉をそのまま受け入れ、お願いしてしまった。今後は対象児以外の兄弟を返す時は、母親に再確認してからとする旨を謝罪と共に改善策をお伝えした。

要望	「ICカードを紛失したので、新しいものが欲しい」と保護者から申し出があり、「もう少し探してもらってからでいいですよ。金額もかかりますし」と伝えしたが、「大丈夫です」との事で、兄弟分の金額をお支払い頂き、ICカードの再発行となったが「見つかったので、返金して欲しい」との要望があった。
対応結果	今回は返金対応をさせていただきますが、兄弟分となると、金額もかかるのでもっと探して頂いて大丈夫です。もし、見つかりましたら、お知らせ頂き従来のものを使って頂き、再発行したICカードの返却をお願いした。

要望	コロナウイルスが収束しているのだから、行事をもとに戻してほしい。土曜日開催希望（兄弟児、勤務の都合上）
対応結果	コロナウイルスが落ち着いてきて本当に良かったです。そして、時代も物事の考え方も変化してきて、新しい生活様式、「子どもの主体性」重視の保育、と変化しています。また行事のアンケート調査では「（平日開催で）ゆっくり観覧できてよかった」とのお声もある為、両方の意見を取り入れて参りたいと思います。

要望	行事予定をもう少し早く知りたい
対応結果	行事予定の日程がにこちらの都合で変更となりましたこと、申し訳ございませんでした。なるべくそのようなことがないよう努めて参りたいと思います。