

## 2023年度 苦情・要望報告

苦情：	5件
要望：	3件

苦情	子ども同士のトラブル 噛まれた側の母親から噛んだこの名前を教えて欲しいとの事、噛んだ側からの謝罪がなぜないのか、ケガをした際に母親に直接連絡がないのはなぜか？
対応結果	園内で起こった事は園での責任にあたる為名前を教える事は出来ない事を懇談を通じて伝える。未然に防ぐ事が出来るよう対応。おなじ子どもばかりが噛む事がない様にする。名前は教えないが噛んだ、噛まれた事は伝える。

苦情	着替え用の服に名前が書かれていなかった為記入して貰いたいと言う意味で机の上に広げて並べて置いていた。それを見た保護者が服を着替えさせず一日いさせられた事に対する苦情。
対応結果	保護者に謝罪。 並べるのではなく個々に確認するように対応。

苦情	プール遊びを中止した事
対応結果	子ども達が安全にプール遊びを楽しめるだけの職員体制が取れない為。 泥んこ遊びや色水遊び、感触遊び等夏ならではの遊びを充実し経験出来るようにする事を提案。

要望	次年度のプール遊びの再開
対応結果	安全にプール遊びが出来るよう職員体制を整える。 プール遊びの順番や遊び方を考える。

要望	コロナ前に行っていたような異年齢の関わりが出来るようにして欲しい。
対応結果	異年齢児との関わりは大切な経験となってくる為たてわり保育が行えるよう考えていく。

苦情	3歳児になり日々の連絡帳がなくなりノートでのやり取りが出来なくなった。 連絡ノートを軽んじているのか。
対応結果	連絡ノートは無くなったが代わりの大学ノートでのやり取りに変わった。 子どもからの話や会話から園での様子を聞くなど会話をしてほしい。

要望	園内で起こったケガや噛みつき等噛んだ保護者、噛まれた保護者双方に誰がしたのかの名前を伝える事はしないのであればお伝え出来ない事を周知徹底させる意味でもコドモンでの配信をして欲しい。
対応結果	運営委員会を受け補足説明としてコドモンでの配信を行う。

苦情	スモックがなかった為絵具遊びをさせて貰えなかったのはどうしてですか。 本人は出来なかった事を悲しんでいた。服が汚れる事は気にしていないのに。 スモックはロッカーに入っていた。探さなかったのはどうしてか。
対応結果	遊びの経緯を説明し汚れるからさせなかったのではない事、コーナー遊びをしている中のお絵かきコーナーだった事を伝える。翌日には続きとして参加することができた。