

2023年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	0件

苦情	本児、先天性の病気により歯のエナメル質形成不全があるため歯磨きを個別対応してもらえると園長と話が済んでいると思っていたのだが、子どもの話では皆と磨いていると聞き、対応してくれていないのはどういうことかとの電話が入る。（父親より）
対応結果	園としては事務所で個別に歯磨きをする由を申し出ていたが、その後歯ブラシを持ってきておらず、母親に聞いてみても主人は忘れていたから大丈夫ですとの返答のためそのままになっていた。歯ブラシ持参後は食後1時間後に事務所で個別対応していくことで納得された。

苦情	避難訓練時にトイレにいた本児が保育士から「避難訓練だよ」と声掛けされ、怒られたと思った。怒られるべきところではない所ではないのでは、との苦情
対応結果	避難訓練という緊急性のある時の事なので大きな声で保育士が声掛けしてしまったが、決して怒っていたわけではない。実際の火事や地震の時にはトイレにいる子を抱えて避難するとの話を園長よりしたところ納得された。

苦情	2人兄弟の下の子が園で発熱をした際、迎え時に兄も連れて帰るように言われそうしたが自宅で仕事ができなくなった。この一件だけでなくそれまでも保護者の言い分を聞いてくれない、園側の一方的な対応と感じた
対応結果	電話にて丁寧に説明し、園の主張内容（感染症蔓延の防止策等）については解説を加えご理解いただいた。またこちらの説明不足で誤解が生じてしまったことを謝罪した。