

2024年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	1件

苦情	慣らし保育の表が分かりづらい。4/24～通常通りとなっていたのに、18時のお迎えをお願いしたら、「いきなり18時は長時間になるので17時から慣らしていきたいのですが」と言われ、戸惑った。
対応結果	従来より使用していた慣らし保育表でしたが、ご指摘の通り、少し分かりづらい部分もあったので、修正改善した。保護者にはお子様の新生活についてお話をしながら寄り添った対応をさせて頂いた。

要望	雨天時、駐車場から降りて登園の際、カサとレインコートを保育園に置いていきたいとの要望がありました
対応結果	大変申し訳ございませんが、自園では基本かさのお預かりは安心、安全の為、行っておりません。（以前、園児が持っていたカサが他児の目の近くに当たってしまった、という事案が実際にあり、それ以降禁止とさせて頂いております。）また、レインコートの管理は出来かねますので車の方に保管をお願い致しますとお伝えしたところ、ご理解頂けた。

苦情	5歳児の午睡についての問い合わせをアンケート内で行ったが、回答になっていなかった
	園側の回答が、ご質問に対しての回答になっていなかった点、申し訳ございませんでした。今後もご不明点等ございましたら、直接ご相談下さい。
苦情	乳児のお迎え時の為にテラスにいたら、子どもが「トイレにいて」と保育者に背中を押されているように感じた。
対応結果	大切なお子様に対し職員がそのように保育しているように見えた事、ご心配をお掛けしたこと誠に申し訳ございませんでした。保育士も保護者がお迎えに来たので「トイレに行こうよ」と声を掛け、促した様ですがお子様は保護者の顔を見て、ほっとして帰りたくなったようでした。今後、誤解を招くような、言動は十分留意して行く事、また何かお気づきの点等ございましたらお知らせくださいとお伝えした。