

2024年度 苦情・要望報告

苦情：	1件
要望：	4件

要望	自宅でも牛乳を飲ませていない。アレルギーの原因となる食事を避けたいので、出来たらお茶にしてほしい。
対応結果	本人も飲みたくないと言っている為、除去願を書いていただき個別対応をする。全体周知の為、保護者に承諾を得てプレートを用意し、おやつを提供をしている。

要望	参観日に作ったストローの工作を本児に貸そうとしている他児の姿を見た。感染症等あるのにと気になったので、他児に貸さないことをしっかり伝えてほしい。
対応結果	製作時にはお友だちと共有しないことは伝えていた。見かけたら声掛けし、今後も気をつけていきたいことを伝えた。

苦情	朝早い時間帯に児童が泣き叫んで登園した件で、近隣から保育園の中でしてほしいと言われた。
対応結果	朝早い時間帯に泣き叫んで登園する園児がいた場合、入室してもらうように職員が迅速に対応する。また、保護者の方にも落ち着いて登園できるように声掛けをし、互いに協力していけるようにしていった。
要望	他児にプライベートゾーンを触られ、嫌だと伝えたがやめてくれないとのことで、保育園に行きたがらない。話し合いの場をもってもらいたい。
対応結果	担任が見守る中、嫌なことを相手に伝え、折り合いをつけることができた。また、クラス全体でサークルタイムを行い、お友だちが嫌と言ったことはしないことや看護師よりプライベートゾーンについての話をしてもらう機会を作った。
要望	「新型レプリコンワクチン」を接種した人に接触すると健康被害が起こる可能性がある聞き、接種した人なるべく避けたい。保護者の方や職員の中で接種される方や予定がある方がいたら教えてほしい。
対応結果	自社では特に制限していないことをお伝えし、保護者の方や職員が接種するかどうかは個人情報の観点から確認することは難しいことを伝えた。納得された上、しばらく休まれていた。