

## 2024年度 苦情・要望報告

苦情：	0件
要望：	4件

要望	子どもが中指を立てたり乱暴な言葉を使っている。指導してほしい。
対応結果	4月にご意見・要望を頂き、5月園だよりに掲載。→職員が過剰に反応して「やめなさい」と注意だけするのではなく穏やかに伝える、幼児には「お友達がどんな気持ちになるのかな」と自分で考えさせるようにしています。10月のCSアンケートのご意見にも同様に返答して全ご家庭にメール配信で周知しています。

要望	年間行事予定表でお伝えしていたクラス懇談の実施時間について、保護者より「勤務調整があるので申す押し早く教えて欲しい」との要望あり。
対応結果	5月にご要望頂き、6月園だよりに掲載→園児の登園降園状況や職員の勤務時間調整し時間をきめているので、今回は前月のお知らせとなったが今後は可能な限り早めにお伝えします。

要望	おむつ定額利用のご家庭より、交換枚数とタイミングについてご意見要望あり。
対応結果	8月にご要望頂き、9月園だよりに掲載→その日の子どもの利用時間や体調、個人差により枚数が異なる旨説明。職員間でお迎え前に交換し濡れたままで降園とならないよう配慮する旨周知。

要望	10月実施のCSアンケートに、「書類改訂時には早めに知らせてほしい」との記入有。
対応結果	12月掲示、コドモン配信でアンケート回答。→早めにお渡しする旨返答。新年度の書類改訂については、年度末3/28に配信で説明。