

2025年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	0件

苦情	2歳児女児が発熱し母親に連絡するが、お迎えまでに5時間かかる。兄の降園の際、園長が本児の様子を尋ねるとともに、ぐったりした様子だったため体調が良くない時には早めに迎えに来てほしいこと、園は病児保育ではないことなどを伝える。数日後、園長の言葉や態度に傷ついたと担任に涙ながらに伝える。
対応結果	園長から発言や態度により傷つけていたことをお詫びする。母親からは自分以外のお迎えが難しい旨を伝えられたため、ファミリーサポート等支援先を提案する。その後折に触れて声をかけ信頼回復に努めた。

苦情	4歳児女児に目の充血と痛みが見られたことに対し担任が眼科受診を強く進めたことでお怒りの様子が見られた。園長がゆっくり話を聞くと小児科を受診し医師の診断も受けているのに眼科を受診することの意図がわからなかったこと、親の判断を信じてほしかったこと、これまでも担任の対応に対し圧があるように感じていたこと、ネガティブフィードバックが多いことなどこれまでの思いも伝えられた。
対応結果	保護者様の声をじっくりと聞き思いを確認する。園長が時間を作りじっくり話を聞いたことで気持ちが落ち着いていた。その後園長から担任に保護者の思いを共有し、保護者対応について指導する。後日担任からもお詫びをする。

苦情	5歳児女児の保護者から「友達が顔の前でハサミを振り回して怖い思いをした」と電話連絡があった。担任が事情を知っていたが自己判断で保護者への伝達も園長、主任への報告も行っていなかった。すぐに担任より折り返しの電話を入れ事情を伝えお詫びする。
対応結果	5歳児女児と友達間で3歳の頃よりトラブルが続いていた。2025年度も何度かトラブルがありそのつど担任、園長が事情を話したり今後の対応について知らせていた。保護者からの電話の翌日、園長より連絡を入れ保護者の思いを聞き取り、園での対応について話をする。卒園までの1ヶ月を安心して過ごしてもらえるよう体制を整えることを約束しご理解していただいた。