

## 2025年度 苦情・要望報告

苦情：	2件
要望：	0件

苦情	<p>(本社フリーダイヤルに電話が入る)</p> <p>インターフォンのカメラにかざした名札が読み取れず又、お名前が聞こえなかったので再度お名前をお願いしたところ、なぜフルネームで名乗らなくてはならないのかとの内容</p>
対応結果	<p>【安全対策の一環としてインターフォンに名札をかざしお名前を言っていただくように、他園でもお願いをしている事】とご説明をし、フルネームでなくても苗字だけでもいいので名乗っていただくようお願いをされるとご納得いただきました。</p>

苦情	<p>(自園コドモンのアンケート欄にメールで入る)</p> <p>生活発表会のご兄弟の観覧はお控えていただくよう事前に案内をしていたにもかかわらず、当日お子様を連れていらした。子どもを連れていたら発表会に参加できないというルールがあるなら直接確認をしてくれてもいいのではないか。別な解決策を提示されたが、ほかの保護者の目もあり嫌だったとの内容</p>
対応結果	<p>なぜご兄弟が会場内に入れないのかのご説明をし、「再三に渡り当日のお子さんの預け先を、確認お声がけすれば良かったですね。」「当日は職員全員役割分担があり、お子様を預かることができなかったのでごめんなさい。でもお姉ちゃんが頑張っている姿を見ていただき良かったから苦肉の策を取らせてもらいました。」とお話し、「今後はもっと早くから提案お声がけをしますし、お母様からも見てくれる人が見つからない時はご相談くださいね。」とお伝えするとご理解いただきました。</p>

選択してください！	
対応結果	