

苦情解決報告書

令和7年度(令和7年度4月1日～令和3月31日)に、受け付けました

ご意見、ご要望、苦情につきまして、下記の通りご報告致します。

苦情の申し出	令和7年7月3日	苦情申立人	園児保護者
【苦情内容】 登園時間について 父の勤務時間が変更となり、勤務時間の開始が遅かったり夜勤だと11時の登園となる。父の出勤が遅い日は9時の登園をお願いすると何度も行き来することとなる。			
【解決・改善】 送迎のルールとして遅い方が朝送り早い方がお迎えとなっていることを伝えた。主活動の参加が出来なくなってしまうことを伝え、保護者の夜勤もある面を考慮し出来る範囲での9時登園の協力をお願いした。			

苦情の申し出	令和7年10月20日	苦情申立人	園児保護者
【苦情内容】 用意した下着でないものを着ていた。			
【解決・改善】 着替え時のセットに用意がなかったため予備から出して対応した。 当日、保護者が用意した下着は該当児のロッカー、他児のロッカーになかったため、各家庭に確認をお願いしたが見つからなかった。			

苦情の申し出	令和7年12月8日	苦情申立人	園児保護者
【苦情内容】 他児と玩具の取り合いでひっかき傷が出来たことが続いた。子ども同士でトラブルが続くのは承知しているが、防ぐことも出来ると思うので対策等教えてほしい。			
【解決・改善】 そばに保育者がついていたが怪我が起きてしまったこと、トラブルが続いたことを謝罪。保育体制に不安を抱いていたため当時の職員人数と子どもの人数を伝えた。 該当児童がそれまで使っていた玩具を他児が使おうとしてのトラブルだった為、使わない時は置いたままにせず一緒に保育者と片付けてから次の玩具で遊ぶことを行っていく。また、おままごとキッチンスペースの拡大、十分に遊べる環境作りを考えていった。			