

令和6年度 要望・苦情への対応(受付・解決状況)

＜2025年2月1日現在＞

要望・苦情申立者者	要望・苦情内容	対応	状況 (解決→○、継続中→△)
母親	2歳児の男児が同じクラス男児に頬を噛まれて、保護者に謝罪をした所、頬を噛まれたことにショックを受けられた事と、いつも同じ相手に噛まれている事に対しての苦情。	すぐ保護者へ謝罪に行く。翌日も赤みがあった為、眼科を受診する。再度謝罪し、病院受診をした事で少し安心される。子ども同士の関係性に変化はない為、目を離さない様協議して具体的対応を行うようにする。部屋も狭く以上児クラスへ移動。その後、2人のトラブルは減ってきている。	○
父親	年末、子どもの体調が悪い時、迎えに行った母親が、クラス担任から「体調も悪いので早目に、お迎えに来て欲しい。」と言われた事が嫌だったと父親から電話がある。 また、いつものお迎えの際も、担任が淡々とした感じで、「変わりなかったです。さようなら」と言うだけの対応で気持ち的に嫌な気持ちがした。ということだった。	担任が、その日に保護者(母親)に電話し、不快な気持ちにさせてしまった事をお詫びする。 また、保護者への関わり方、対応について十分な配慮が必要である事を具体的に話し、確認する。	○
母親	保育園内で手足口病が流行。第2子【1歳児】も手足に発疹が出てきて、感染の疑いがあるため、降園時にその旨を母親に伝達をする。 わかりました…と話を聞かれていたが、翌日になり、「なぜ感染症の子どもが保育園に登園しているのか。他児にうつるのではないのか！仕事も休まないといけないし！」と不機嫌な様子で話される。	すぐ、担任・主任で話を伺い、母親の気持ちは重々わかると保護者の思いに共感をしたうえで、手足口病の登園基準が休まなければならないとなっていないことをわかりやすく感染症ガイドラインを見てもらいながら話をする。園としても、状態が悪く無ければ登園したらいけないとは言えないことを伝える。保護者の思いを共感しながら話を聞いていくと少しずつ落ち着かれ、理解していただける。	○