

## 令和5年度 保護者要望・苦情対応

・4月 2歳児

<苦情の内容>

子どもが椅子に登り、部屋の窓を開けられるのではないかと、それによって転落する可能性があるのではないかと心配の声があがった。

<対応>

窓には転落防止のロックを設置している。また、普段から、椅子を子どもが勝手に触ることないように片付ける場所等に配慮していることを伝えた。

・5月 年中組

<苦情の内容>

怪我の報告が担任からなかった。怪我の処置等はしてあったが、怪我の経緯など担任から聞きたかった。

<対応>

今回のケガについての経緯を伝え、謝罪した。今後は些細なことでも、報告等していけるようにと伝えた

・7月 年長組

<苦情の内容>

クラスで将来の夢を書いたものと家庭で言っていたものが異なり、どうしてなのか？と説明と書き直しの要望があった。

<対応>

クラスでの様子と本児がクラスで言っていた事を保護者に伝え、納得してもらった。その上で、本児に再度確認し、本児自身が納得した上で、書き直しをした。

・10月 2歳児

<苦情の内容>

運動会の表現遊びの時に、子どもが困っている状況に気づいてもらえなかった。

<対応>

保護者の方に謝罪をし、後日「運動会ごっこ」で再度、表現あそびを行った。再度行うことで少しでも、本児にとって嫌な思い出とならないように取り組んだ。

・2月 1歳児

<苦情の内容>

夜に寝る時間が遅くなってきているので、午睡の時間を短くしてほしい。

<対応>

はやめに起こすなど、午睡時間を短くしていくことを伝えたが、戸外遊び等でたくさん体を動かした日などは休息のため、通常時間午睡する事もあるかもしれないと状況によって、こちらで判断させてもらう事を保護者にも納得してもらった。

・3月 年中組

<要望の内容>

同じクラスの子から、プレゼントをもらう。だんだん高価なものになってきたので、どうしたらいいのか、わからず相談という形をとった。

<対応>

相手の保護者に伝え、子どもが勝手にしている事だったとわかった。保護者からも伝えてもらい、物ではなく手紙の交換までにすることなど、約束事を再度伝えた。  
本件の相談された保護者にも結果を伝え、納得してもらった。

・3月 年中組

<苦情の内容>

個人懇談は電話でも対応してほしい。仕事をしているので、時間がつくるのが難しいため、電話のほうが時間をつくりやすい。

<対応>

仕事が忙しい時には日程をずらすなどの対応を行うことや、対面で話したい事もあるため、園側としても配慮するが、1年間の中で全部が電話懇談にならないよう、協力を求めた。