

## 2024年度 苦情・要望報告

苦情：	1件
要望：	2件

要望	5歳児女児の母親より「本児がケガをした場合は園から母親あてにその都度直接電話連絡してほしい」との要望あり。
対応結果	園で決まっている判断基準より軽いけがはその都度連絡することは難しい旨を伝え、ご理解いただく。

要望	0歳児の母親から「食事の際に使う口ふきタオルをビニール袋に入れてからエコバックに入れてほしい」との要望有。理由はエコバックから口ふきタオルの水分が沁みて通園バックが濡れるためとのこと。
対応結果	口ふきタオルは2歳児まで使用することから、母親に耐水性のエコバックがあることを伝え、耐水性のエコバックに代えていただく。

苦情	4歳児母親から担任の職員の本児に対する叱責が強く、子どもが傷ついている。叱責の理由を教えてください。
対応結果	ACCに苦情対応報告をあげる。当日お迎え時に対応。母親から叱責を受けた当日の本児の様子と母親の気持ちを伺う。今後は適切な関わり方を励行することを母親に伝える。