わんぱく SMILE 松島園　令和７年度　苦情等の状況

【苦情受付状況】

※苦情件数１件

１）苦情申出人　：　保護者

２）苦情内容　　：　行事内容の変更について

■お遊戯会が違う行事に変更になった事への苦情

３）対応・改善の取り組み

・園長が保護者から相談を受け、後日、苦情解決責任者である理事長と園長、保護者の三者で聞き取りを実施しました。
・保護者としてはお遊戯会を楽しみにしていた、今年は開催してほしいとういう要望がありました。
・お遊戯会について、昨年度保護者から練習で子どもに無理をさせているのでは、上手くできるか不安になり登園したくないという子どももいるという相談があった事を説明し、練習しなくても子どもも保護者も楽しめる行事に変更した経緯も説明しました。
・保護者全体にもっと丁寧に説明するべきだというご意見をいただきました。
・変更した行事の最後に理事長から直接保護者全体に向けて、事前の説明が足りなかった事へのお詫びをしました。

第三者委員会への報告・助言・立ち合い希望　：なし