

令和3年度 苦情対応

年月日	曜日	時刻	対応者	内容	対応内容	反応	備考
4月1日	木	9:00	藤井	施設長交代を知らず、挨拶ができなくて残念だった。知らせてほしいかった。	事前にお知らせできず、申し訳ありませんでした。と謝罪した。	お礼を言いたかったです。と言われた。	最後の日にも話を聞いてなかったとのこと。
4月1日	木	19:00	藤井	延長料金の説明がなくてわからなかった。	後日、月極延長料、19:00以降はルーム料金という詳しい説明をし謝罪した。	理解できました。と言われた。	
6月25日	金	17:10	藤井	噛みつきが多いし、危険なことをする子を見て親は知っているのか？	保育室での対策(1人が噛みつく子に付き添って保育)を伝え、相手の保護者にも話します。と伝える。	分かりました。と納得してくださった。	相手の保護者にも噛みつきや押し当たりつねったりすることを伝え、今の現状を報告した。また、話をして共有していくように伝えた。
11月24日	水	ノートにて	藤井	月のお便りに我が子の誕生日の掲載がなくショックだった。	その日のうちに新しいお便りを再発行していやな気持ちにさせてしまったことを謝罪した。	再発行してもらえなかったのが嬉しかった。パパに言えないでいたのでほっとした。と言われた。	発行前に職員間でチェックしてもらったようにした。
12月20日	月	9:00	藤井	12/18(土)にほかの子の汚れものが入っていたので洗濯して持ってきたが、何度かあるので気を付けてほしい。	声を出し合って、しまうときに確認していきます。と対策を伝えて謝罪した。	分かりましたお願いします。と言っていた。	