

令和4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18日	月	手紙	中野	何でそんなにミルクを飲ませたか経緯を説明しろと怒鳴られた。	足りなそうに泣いてしまったためあげてしまった。と経緯を説明し、謝罪した。	伝えているミルク量より多くあげないで。と言われた。	ミルクを100ccあげ、まだ飲みたそうにしていたため、追加で160cc作ってあげたことが原因。
6月21日	火	手紙	澤田	入室した時から足がしもやけになっていたのに靴下を脱がさないでと伝えていたのに何で靴下脱がせてるんですか？と記載されていた。	電話にて父と話し、直接話し合い、謝罪したい旨を伝え、後日面談の場を設けた。	電話ではとてもお怒り口調だったが、面談の場で脱がせた経緯を伝え謝罪すると	
6月8日	水	連絡帳にて	澤田	ケガさせないようにお願いします。3回くらい腕怪我したりするのを見ましたが、何も報告がないことがあったので、気を付けてください。 連絡帳も打っている間、近寄ってくる子どもを振り払わないと携帯入力できない。大泣きしています。無駄なことはやめてほしいです。言い方ももう少し直してください。 プールがない日は水遊びできるか書く必要ありますか？ 体温は保育室で計っているのに家で計る必要ありますか？親としての義務報告ですか？ 運営見直してください。と記載有り。	ケガについては、保護者がお迎え時に経緯を説明し謝罪した。 言い方に関しては、丁寧な対応を心がけていますがいやな思いをさせてしまったことをお詫びした。 連絡帳の記入に関しては、強制はしていないことを伝えた。 家での体温は健康観察として必要なものです。と伝えた。	父に謝罪したときは「大丈夫です。分かりました。」と書いていただけだが、母に謝罪したときは「他園にある体温計測機を置いてほしい。」と納得していない様子だった。	健康なお子様をお預かりするのが保育所です。現在感染症もあり健康観察もお願いしているところです。大事なお子様ですので、預けられるかどうか親として確認していただくことは大切ということを引きちゃんと説明できるように職員間で共有。
6月15日	水	19:00	中野	お迎えが19:00ギリギリになりそうと連絡が入り、19:00より1.2分前にニコニコルームに連れて行こうとしたらすれ違い、19:00までに迎えに来れたのに何で保育室にいないんだとクレーム。	すみませんでした。と謝罪し、今後は19:00までは保育室にいます。と伝え、職員間でも共有することを伝えた。	とても怒っていて、納得していない様子だったが、気を付けてください。と言われた。	
12月1日	木	18:45	澤田	保育料を振り込みしてほしい。	初期料金等が発生してしまうためできないと伝えた。	納得いかない表情だった。	