

令和6年度 苦情対応

日にち	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
5月		日向	夕飯後にオムツを替えようとしたらおしりからお股までかぶれていた。本当にこまめに替えているのか多少の疑心がある。こまめに確認しているのか。	園でのオムツ替えの時間、排便時の対応等説明し、謝罪した。	それだけ替えているのにオムツかぶれするものなのか、と不思議がられていた。	
8月6日	火	日向	未使用のエプロン等を入れている袋に使用済みの物が入っていた。	未使用のものと汚れ物を入れる袋が分かりづらいため、汚れ物を入れるビニール袋を持ってきてもらうよう園だよりで全員に周知する事を伝え謝罪した。	大事になってしまい逆に申し訳ないと言っていた。	
8月6日	火	日向	クラス担当が変わったのか。保護者に伝えてくれないものなのか。	職員が産休や退職をしたことを伝え、法人の決まりで事前に伝えていない事を伝えた。	不安に感じたが、分かりましたと仰っていた。	
8月8日	木	日向	使用済みのエプロンや口拭きタオルと着替えた洋服が一緒に入っていて臭いが移ってしまった。	個別対応は出来ないがなるべく分けるようにする。ただ、間違えて入れてしまう事もある事を伝えた。	承知してくれた。	
10月15日	火	日向	オムツの補充の声かけが多い。	再度確認すると補充物を保管している場所の奥に以前持参いただいたオムツが残っており、確認不足だったことを伝え謝罪した。	納得してくれた。	
11月11日	月	山本	一時預かりの連絡帳の書き方について、食事の食べ初めと終わりの時間を記入して欲しい。	食べ始めの時間は普段から記入はしているが食べ終わりは記入していない。個別対応はできないがどうして記入が必要か確認した。	どのくらいの時間で食べているのか気になったとのことだった。	当日、どのくらいの時間で食べ終えたかを口頭でお伝えした。