

令和7年度 苦情対応

年月日	曜日	対応者	内容	対応内容	反応	備考
7.4.23	水	増岡	親子遠足の場所が以前行ったときに混雑していて、エレベーターに乗るのもベビーカーを押すのも大変だった。	毎年いける範囲内で違う場所を検討しているため、今年は申し訳ありません。と謝罪した。	怒った感じはなく、理解していただけた。	
8.1.29	木	日向	家に帰り時間が経ってからおでこにたんこぶがあることに気が付いた。何があったか教えてほしい。また、明日も登園予定だったが、病院に行くため返金してほしい。	1日の出来事や様子を話し、トラブル等が無かったことを伝え、合わせて謝罪し、返金をした。	送り出しの際に伝えられなかったこと、返金に関して怒っていたが、納得していただけた。	受け入れや送り出しの際に、顔や身体チェックも行うよう徹底していく。
8.3.18	水	日向	母が唇が切れていることに気が付いていたが、特に気にせず家に帰ったが、夜ご飯中に前歯がかけられていることに気が付いた。何かありましたか？	日中の出来事を職員に確認し、転んでいたことと処置の仕方等も含め次の日に謝罪した。	日中の出来事が分かって良かったです。と仰ってくださいました。	転んだ時に口から出血があった際は、必ず歯の確認も行う。
8.3.18	水	日向	母が唇が切れていることに気が付いていたが、特に気にせず家に帰ったが、夜ご飯中に前歯がかけられていることに気が付いた。何かありましたか？	日中の出来事を職員に確認し、転んでいたことと処置の仕方等も含め次の日に謝罪した。	日中の出来事が分かって良かったです。と仰ってくださいました。	転んだ時に口から出血があった際は、必ず歯の確認も行う。