

要望・苦情への対応(受付・解決状況)

<2017年2月9日現在>

要望・苦情申立者者	要望・苦情内容	対応	状況 (解決→○、継続中→△)
母親	子育て支援課より、「降園後、買い物先でお漏らしをすると大変なので、降園時にはオムツに替えてほしい旨要望するが、担任は母親自身がするように話し、対応してもらえなかった。」との苦情があったと連絡がある。	母親に対しての要望ばかりで、母親の気持ちやできることの状況への配慮不足であった。母親の思いに立った対応を全職員で心がけることで、母親との関係もスムーズにいくようになる。	○
不明	<ご意見箱への投函> 登園時に、笑顔の挨拶もなく、子どもが泣いているにも拘らず体調に関してだけ確認され連れていかれ、対応が悪い。	すぐ職員会を開き、投稿の内容を確認した上で職員自身の対応を振り返り、保護者が安心して預けられる対応を全職員が心掛けることを再確認する。それを受けて、お詫びの文書を全世帯へ配布する。	○