

要望・苦情への対応(受付・解決状況)

<2018年2月13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	4月中旬頃から、噛まれたり引っ掻かれたりが続き、担任からの謝罪はあったが誠意が伝わらない。また、状況説明も不十分であり不安になったが、主任や園長は知っているのか？	続けて被害に合わせてしまったことを、その時の状況を説明しながら園長・主任も一緒に改めて詫げる。1歳児はなるべく少人数の環境を考慮することと等も伝える。	○
1歳児両親	アトピーのひどい1歳児の処置をしたのを、祖母が噛まれたと思ひ込み、翌日両親からその旨しっかりと伝えてほしいことの訴えがある。	当日、ガーゼを外して丁寧に説明しなかったことに原因があり、一応状況を詳細に説明した上でお詫びする。保護者との信頼関係を早期に構築し、怪我や噛みつきその他の処置をした場合は必ず担任が正確に伝えることを確認する。	○
5歳児母親	プールチェック表への記入のお願いをすると、毎回忘れていたわけではないのに言い方が悪くて不愉快である旨連絡帳に書かれている。すぐ、謝罪するが、このことは延長にも伝えてあるのか聞いてこられる。	保護者に口頭で言われてから上司に報告があり、保護者の気持ちを十分に受け止めたうえで話をし納得される。苦情・意見・要望・質問等があった場合は、すぐ上司へ報告して対応することを再確認する。	○