

苦情解決・クレーム解決

- ① 体調が悪いと連絡が来るが、病院に行った時には治っていることが多い。少しのことで連絡してこないで欲しい。
(対応) 子どもの体調不良についてはすぐに連絡しているわけではなく、水分補給をしたり睡眠時間、食欲、顔色、いつもの様子と違うなどを見て総合的に判断して連絡をしていることを理解していただく。

- ② 怪我をしたとき担任の方から詳しく状況を聞きたい
(対応) けがをしたことについて謝罪し、担任からも詳しく状況を伝えるようにする。

- ③ 担任から子どものマイナス面ばかり言われることがしんどい。
(対応) 保育士の対応について改善していくことを伝え謝罪する。

- ④ 運動会の時、自分の子どもだけ競技に参加しないまま運動会が終わってしまった。とてもつらかった。
(対応) 誠心誠意謝罪をし、次の日に運動会ごっこをしてその姿を保護者に見て頂く。

- ⑤ 牛乳を飲まないことで、注意を受ける。注意の仕方が「飲まない子は赤ちゃんだね」という言葉だったようで本人がとても傷ついている。
(対応) 子どもの心を傷つけてしまったことについて謝罪する。