

苦情解決・クレーム解決

① プール遊びの際の音がうるさい

(対応) どなたからのご意見なのかわからなかったため、近隣住民の方にご挨拶に伺いお詫びをさせて頂いたり、ポストにお詫びのお手紙を投函させて頂いたりする。

② 4歳児、保育士の言葉掛けにより、登園を渋る(咳をしたら注意された)

(対応) 保育士はわざと咳をしている子に「しないでね」と言ったのだが、ちょうどその時本児も咳をしていて誤解を与えてしまった。本児に話をし誤解させてしまったことを謝罪する。

③ 5歳児、連絡帳でのやりとりが内容によってしんどい時がある(母親より)

(対応) なるべく連絡帳ではなく口頭で話をするようにする。

④子どもへの注意の仕方がきつい

(対応) 全職員に子どもへの言葉掛けの仕方について話をする。子どもの気持ちに寄り添い話をするように職員全員で確認し合う。