

2021年度 苦情・要望報告

苦情：	3件
要望：	2件

苦情	タオルを忘れたことを職員に伝えたが、「わからない」と曖昧な返事をし、対応が悪いとご指摘を受ける。
対応結果	わからない場合は、わかる職員に聞くか事務所へ連絡するか、曖昧な返事で終わらない、丁寧な対応を心がけていくように再度周知した。

苦情	運動会当日に保育を依頼していたが、担任が把握できておらず、全体周知もできていなかった。職員全員が小学校の体育館に行っており、不在であった為、預けることができず、仕事に遅れて行かれた。
対応結果	今まで担任のみで土曜出欠表の管理をしてきたが、今後は担任以外の保育者とダブルチェックしていくように全職員に周知した。また、行事のあり方について見直し、保育ありきの行事にしていく。

苦情	コドモンで出欠の確認をし、日にちを見間違える。休みと思い、祖母に尋ねると家で見れると連れて帰られたが、母より苦情の連絡が入る。
対応結果	コドモンの出欠を確認する際、本日の連絡と本日以降の連絡と間違いが起きないように分けてコピーするようにした。
要望	食物アレルギーの対応について、多い月は週2～3回あり、正直大変に感じる時がある。可能な限り、除去食で対応していただけると有り難い。
対応結果	なるべく全園児が同じ物を食べられるようにとアレルギーフリーの物に変更して提供している。できる範囲で代替品の頻度が少なくできるよう見直していきたい。
要望	行事が中止となった場合、判断に至ったプロセスを教えていただけたらもっと納得できると思う。
対応結果	説明不足であることを受け止め、再度詳細の手紙を配布する。今後の改善に努める。