２０１９年度　苦情一覧

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 　 月 | 　件数 | 　　　　　　　　申立内容 | 　　　　　　　　　　　対応・解決状況 |
| 　４月 | １件 | 下痢・嘔吐した衣類はそのまま持ち帰ってもらうと聞いていたが、下痢ではない便もそのままだった。 | 本庁幼保運営課への連絡だったため、申立者ご本人と話ができていないが、紙オムツを利用される家庭が増えている中で「洗う・洗わない」という表現が誤解を招いてしまったかもしれない。今後、説明会で誤解のないようにしていきたい。 |
| 　６月 |  １件 | ケガの報告時の職員の話の仕方と対応について | 担任として主体性を持った対応に欠けてしまったことをお詫びした。またその後の対応が遅くなってしまったことも同様に誠意をもった姿勢に欠けていたと振り返りを行った。 |
|  １１月 |  ２件 | ・地域活動に初めて参加した際、内容がよくわからず不親切だと感じた。・送迎の際いつも店舗に停めているのは園関係者ではないか。 | ・不審に思われた動きなどについて改めて説明をさせていただき、初めての方への対応が不足していたことをお詫びした。・ご迷惑をおかけしていることに対しお詫びし、近隣店舗への駐車をしないことについては、引き続き啓発していくことをお伝えした。 |