

平成 30 年度 苦情・クレーム解決

(四恩るり保育園)

①内 容

建て替え工事現場の臭いや埃が気になる。

対 応

事前に業者と水を撒くなど安全対策など行っているが保育室に空気清浄機を追加設置。解体工事の重機の排ガスの臭いについては工事日程などを口頭で説明しご理解いただく。

(四恩乳児保育園)

①内 容

噛みつき的事案。噛みつきの多い子によく噛まれる。

対 応

職員がいながら止めきれなかった。謝罪。噛みつきの多い子側に職員が付き見守る。

(四恩るり 2 乳児保育園)

①内 容

運動遊びの DVD の映像に競技のところが切れて映っていない。

対 応

謝罪。再度編集し貸し出す。編集後の再確認をする。

(四恩みろく 2 夜間保育園)

①内 容

一昨日他児に指を噛まれたと子どもから聞いた。その時は痛み、赤みあったが帰宅してからは大丈夫だったと。報告が欲しかった。

対 応

報告漏れについて謝罪。報告が抜けのないよう職員間の申し送りをしっかりする。