

## 【苦情対応】

4月：2件ご意見をいただきました。

<内容>こども同士の関りの中で、爪が伸びていたことによりお顔に傷がついてしまう事案がありました。

<対応>登園時に爪の長さを確認後、必要に応じて保護者の方にその場で切っただけ対応を行っております。

<内容>スタッフへの質問に対し、回答が曖昧に感じられ、不安感があったとご意見をいただきました。

<対応>保護者の方からのご質問に対して、わかりやすく、丁寧にお伝えすることを改めてスタッフ間で共有をしました。またすぐにお答えできない場合でも、確認のうえ必ずお返事するなど、対応の仕方を統一し安心していただけるよう努めてまいります。

5月：苦情・ご意見はございませんでした。

6月：苦情・ご意見はございませんでした。

7月：苦情・ご意見はございませんでした。

8月：苦情・ご意見はございませんでした。

9月：1件ご意見をいただきました。

<内容>こどもへの関りの中で、腕に触れ視線をあわせ声を掛ける対応をしておりましたが、ご心配の声をいただきました。

<対応>体に触れる関わりについては、適切な距離感やこどもが不安や恐怖を感じることはないようにより一層の配慮が必要であることを共有・指導を行いました。

10月：1件ご意見をいただきました。

<内容>こども同士の関りの中での噛みつきが見られたことについてご意見をいただきました。

<対応>見守り体制の見直しを行い、職員間の連携を強化しております。今後もこどもの様子を丁寧に把握し再発防止に努めてまいります。

11月：苦情・ご意見はございませんでした。

12月：苦情・ご意見はございませんでした。

1月：苦情・ご意見はございませんでした。

2月：苦情・ご意見はございませんでした。