

# コンシェルジュ宣言

東門前保育園

子どもの人権に十分配慮し、利用者が満足感や信頼感を得られるよう、努めてまいります。

- 1 清潔感ある身だしなみで、爽やかな印象を感じていただきます。  
(利用者には信頼感と安心感を与え、こちらの誠意を示します。)
- 2 たえず笑顔での対応を心がけます。  
(挨拶は利用者の心を開き、意志疎通の第一歩であり、組織の信用に繋がります。)  
<おはようございます> <いってらっしゃい> <こんにちは>  
<おかえりなさい> <こんばんは>
- 3 全身で誠意を示します。  
(はつらつとした眼差しと笑顔で、一所懸命話に耳を傾けます。)
- 4 職員全員で利用者を迎えます。  
(クラス担任だけでなく、全員が歓迎している気持ちを態度で示します。)
- 5 妊娠、出産、病気等で不安定な利用者には、その人の目線に立って対応します。  
(介助の必要性の確認、登降園時での声掛けなどで安心を感じてもらいます。)
- 6 必ず復唱して目的を確認し、適切な案内・説明に努めます。  
(用件の間違いを避けます。)
- 7 次のステップへの案内を心がけます。  
(常に気配りを怠らず、その次へのサポートを行います。)  
< 支所 ( センター ) へは、こちらからも連絡しておきます >
- 8 お帰りの際の一言を忘れません。  
(最後の言葉で心地よさを感じていただき、明日の登園歓迎を伝えます。)  
<さようなら> <お気をつけてお帰り下さい> <待っています>
- 9 誤りには誠意をもってお詫びいたします。  
<誠に申し訳ありませんでした。今後このようなことのないよう気を付けます >

私達は協会組織行動指針に則り、たえず利用者の立場に立って行動してまいります。