

苦情解決

すえひろこども園

受付日	令和1年6月
申出内容	<p>お迎えの時間に駐車場で遊んでいる子がおり、危ない。 保護者は話しをしており見れていない。</p>
対応内容	<p>お手紙や掲示で、お迎え後はすみやかに帰るようお願いするとともに、職員が見かけた時は声掛けをしていく旨を伝えた。また、子ども達にも話をし指導を行った。</p>

受付日	令和1年10月
申出内容	<p>水筒のお茶があまり減ってないので、しっかりと飲ませて欲しい。</p>
対応内容	<p>子どもが自分で入れて飲んでしたが、職員が量を確認し、こまめに補給するようにした。</p>

苦情解決

幸デイサービスセンター

受付日	令和1年8月
申出内容	<p>朝の送迎時間がいつものお迎え時間より遅く、ご利用者様から「待っているが、まだ迎えに来ない」とセンターに電話で苦情があった。</p>
対応内容	<p>まずは謝罪し、送迎車を待っている間にご利用者様の体調が崩れていないか確認。 ご利用者様に今からの対応を説明。(今すぐ送迎車に電話をかけて状況等を確認し、再度ご利用者様に電話をかけ説明を行う旨説明。)その後、送迎車に電話で確認。交通状況がいつもよりも混雑しており、お迎えの時間が遅くなっているとの事で、ご利用者様に電話をかけ、説明。また次回からお迎えの時間が遅くなるなら、電話でお知らせをする旨お伝えし、納得して頂いた。他の送迎スタッフにも対応方法を周知した。</p>