

苦情解決

泉佐野すえひろ保育園

受付日	平成27年5月
申出内容	<p>子どもがお友達とうまく関わるが出来ず、保育園を嫌がっている。</p>
対応内容	<p>担任との懇談で、入園から2ヵ月あまりということもあり、まだまだ人見知りやお母さんと離れる寂しさがあると伝える。これからお友達と関わる遊びを増やしていき、少しずつ慣れるように努めていくと伝えた。</p>

受付日	平成27年5月
申出内容	<p>子どもが三輪車に乗っていたところ、お友達が三輪車を勢いよく押したので鉄棒にあたりそうになった。 注意して見て欲しい。</p>
対応内容	<p>日頃より、三輪車を後ろから押すときにはゆっくり押すように子どもに注意をかけていることを伝え、今まで以上に気をつけて目配りしていくことを伝えた。</p>

受付日	平成27年7月
申出内容	<p>駐車場や玄関前で遊んでいる子が多く、危険なので何か対応してほしい。</p>
対応内容	<p>駐車場や玄関前で遊ぶと危険ということを子ども達に伝え、掲示も行った。 職員が見かけた際には、その都度声を掛けていくようにした。</p>

受付日	平成27年11月
申出内容	<p>友達とのトラブルが多いので、怪我のないよう気をつけてほしい。</p>
対応内容	<p>担任と話し合い、納得して頂けた。 一緒に遊ぶのが楽しい反面トラブルにもなりやすいので、気をつけて見ていく事も改めて伝えた。</p>

苦情解決

幸デイサービスセンター

受付日	平成27年6月
申出内容	<p>あさ、送迎車(車いす対応リフト車)走行中に車いす使用のご利用者様が道路状況が悪いことから「身体に振動が伝わり、腰が痛くなる」との苦情。</p>
対応内容	<p>まずは安全な場所へ送迎車を停車して謝罪し、身体状況を確認した。腰の痛み軽減の為、車いすの座面に低反発クッションを敷く事に同意して頂き、介助を行った。また振動の軽減の為、路面状況の良い道路を走行した。センター到着後も身体状況を確認し、様子を伺った。ご本人様より「先程の対応で腰の痛みも軽くなりました」と言われ、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>

受付日	平成28年2月
申出内容	<p>午後からのカラオケレクリエーション時に、カーテンを閉めても日差しが反射して、「テレビ画面が反射で見えにくいから歌いにくい」との苦情。</p>
対応内容	<p>まずは謝罪した。多くのご利用者様が日差しでテレビ画面が反射して見えにくい事から、すぐに窓の外からの日よけを設置した。反射が軽減し、ご利用者様も納得され、カラオケを楽しまれた。また後日、追加で遮光カーテンを取り付けた。日差しでテレビが見えにくくなることはなくなった。</p>