

苦情解決

泉佐野すえひろ保育園

受付日	平成30年5月
申出内容	<p>決められた駐車スペースに停めない車や、マナーの悪い車があるので注意してほしい。</p>
対応内容	<p>お手紙や掲示で、駐車場の利用について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。</p>

受付日	平成30年6月
申出内容	<p>子どもが噛まれた時に、噛んだ子の親にも報告をしてほしい。</p>
対応内容	<p>噛まれてしまった事についてまず謝罪し、基本的に園で起こったことは園の責任として対応している事、何度も続いてしまう場合には園から保護者へ話をし対応する旨を伝え、今回は相手の保護者と話をし報告するという事ので了承いただいた。</p>

苦情解決

こだま保育園

受付日	平成30年6月
申出内容	帰りの送迎時、玄関やホールで走り回っている子が多く、危ない。
対応内容	園長・主任と話し合いをし、職員からの声掛けを徹底していく旨を伝え、納得して頂いた。

苦情解決

幸デイサービスセンター

受付日	平成30年10月
申出内容	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。
対応内容	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。