

平成 28 年度 当法人に寄せられた苦情・要望・ご意見等

【高齢者施設】

苦情申出人	入所者ご家族
苦情内容	入所に際して荷物を搬入した時に、対応した職員の態度に憤慨し、入所に不安を感じた。
処理内容	<ul style="list-style-type: none">・ご家族に対して、職員の対応が不適切であったことを謝罪致しました。・職員の態度に対して、園長及び副園長・各主任で協議し、全職員が、ご家族や入所者に対する言動には細心の注意を払うことを再確認致しました。

【保育所】

苦情申出人	近隣にお住まいの方
苦情内容	保育所の駐車場が混み合い、入りきれず、道路で渋滞になってしまった。ひどい渋滞で車が動けず、何十分か待たざるを得なかった。
処理内容	<ul style="list-style-type: none">・臨時保護者会を開催し、苦情や送迎時の駐車場の様子について情報を共有しました。混む時間帯は迂回の徹底・厳守、速やかな降所、保護者間で送迎時のルールの共通理解を図るために掲示等を実施致しました。・安全な駐車とスムーズな送迎のための「行動計画」の提案と協力を呼び掛けました。・駐車スペース拡大のための工事を行いました。「駐車の方法」を周知し、安全な駐車とスムーズな送迎をすすめています。

※平成 28 年度の苦情件数は、18 件ありました。