

## 令和2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	地域住民
苦情内容	デイサービス利用者送迎時の車両の運転に関する地域からの苦情 ・大変危険な運転が見られた。高齢者の命を預かっているのだから安全運転を徹底してほしい。
処理内容	・状況を確認し、謝罪を致しました。申出人からは「再度、安全運転を徹底してほしい」との話があり、再発防止に努めていくよう職員全員で確認を致しました。

### 【保育所】

苦情申出人	保護者
苦情内容	保護者への対応に関する苦情 ・子どもや保護者への言葉かけや対応を改めてほしい。 ・個人情報に関する話を聞くときは十分に留意してほしい。
処理内容	・子どもや保護者への話も、伝え方によっては相手を不快な思いにさせてしまうため、日頃より信頼関係を築いていくよう努めてまいります。 ・個人情報に関する話を聞くときには、部屋を別室にするなど個別に対応し、細心の注意を払うようにしてまいります。

### 【児童センター】

苦情申出人	保護者
苦情内容	職員の子どもに対する言動や接し方に対する苦情 ・子どもが「先生が怖い」と言って児童センターに行きたがらない。
処理内容	・事実を確認し、当該職員には言動や子どもとの関わり方に留意していくよう指導致しました。改善後は、保護者から「よく対応していただき、安心して利用できる」とのお話がありました。引き続き、職員全員で留意してまいります。

※令和2年度の苦情件数は、13件ありました。