

**苦情報告**

平成30年4月1日～令和3年3月31日

| 申し出者  | 件数 | %      |
|-------|----|--------|
| 保護者様  | 3  | 100.0% |
| 地域住民様 | 0  | 0.0%   |
| その他   | 0  | 0.0%   |
|       | 3  | 100.0% |

**苦情報告**

| 日にち                | 申し出者 | 内容          | 原因   |
|--------------------|------|-------------|--|
| H30年8/21           | 保護者  | 送迎の遅延       | <p>8/13 送迎が遅れる。夕方にお母様に連絡を取り、17時40分頃謝罪に伺う</p> <p>8/19 今後の改善策をまとめたお手紙を作成し、送迎職員にお母様に渡してくれるよう託す。玄関に出てきたのが姉だったため、「お母様にお渡しください」と一言添え渡す。</p> <p>8/21 お迎え時間が8時15分頃になってしまう。お母様より「遅いです」との言葉をうける。又、19日に渡した手紙について、渡し方、内容についてご指摘を頂く。16時頃電話をし謝罪する。直接お会いしたい事を伝え、「しっかりと具体化したものが出来てから来てください」との言葉を受ける。</p> <p>8/28 14時過ぎ、電話をする。「〇〇の為急いでいる。16時頃だと手が空いている」との事。16時頃掛けなおすが出ず。</p> <p>8/29 送迎職員に電話に出られない事情を話し、お母様に空いている時間を伺って欲しい旨を伝える。しかし、送迎時に/お母様に会えなかった。</p> <p>8/30 朝のお迎え時、お母様だった為予定を伺うと、「月曜の仕事後、13時半頃そちらに行きます」とおっしゃる。15時頃、お母様に連絡すると、「仕事後13時半頃行きますので」との事。</p> <p>9/2 13時半頃お母様に里の和まで来ていただく。今回の件について、謝罪、今後の対策案、改善案をお話させていただく。お母様より「すぐに結果は出ないと思う。今後の様子を見て判断していく」とのお言葉を頂く。また送迎職員が申し送りシートを見て話す方がいるとの指摘を受ける。今回の件はこれで終わらせていただく。</p> |
| H30年8/22           | 保護者  | 送迎の遅延       | <p>8/19 個別課題に気を取られていて送迎時間を過ぎてしまう。10時35分ごろのお迎えになってしまう。お母様に謝罪をし、サチに戻る。13時30頃、電話をして来られる。苦情が入る。今後の意識向上と改善案を提示すると伝える。</p> <p>8/22 シフトでのお迎えは9時半になっていたが、業務日誌では10時20分になっていた。シフトの時間が正しかったが、職員が業務日誌しか見ていなかった為、またお迎えの時間が遅れてしまう。お母様に連絡を取り、15時頃ならご在宅との事で15時に謝罪に行く。</p> <p>8/29 9時過ぎに電話をし、送迎前に少しお時間を頂けるか伺うと、お姉さまの医者がある為急いでいるとの事。お迎え時に9/1(日)の送迎前、少しお時間を頂けるか伺うと大丈夫との事だったので、その日に伺わせて頂く事を伝える。</p> <p>9/1 10時10分頃お宅に伺う。お母様に謝罪と、対策案、改善案をお話させて頂く。納得をして頂き、今回の件はこれで終わらせていただく。</p>   |
| H31年               |      |             |  |
| 平成31年度は苦情の報告はありません |      |             |  |
| R元年                |      |             |  |
| 令和元年度は苦情の報告はありません  |      |             |  |
| R2年11月             |      |             |  |
| 11月25日             | 保護者  | おやつ提供の配慮の欠如 | <p>11月25日 15:53</p> <p>電話にて「日曜日おやつ残りとして、リュック内に【柿の種】が入っていた。以前から誤嚥の危険性があるものは提供しないようお願いしてあったのに、毎回このようなスナック類を出しているのか。以前誤嚥したこともあるので配慮してもらいたい」</p> <p>原因として、柿の種が米菓であることから「スナック菓子」として認識していなかったこと、以前より煎餅類の提供をしており、水分補給にもしっかり配慮していたことから、柿の種は提供しても良いものだと考えてしまった。</p> <p>今後はゼリーやプリン等の誤嚥の恐れがないもののみを提供することを今一度徹底し、提供時悩んだ場合は保護者様へ都度連絡し確認をとった上で提供する。</p> <p>上記内容で保護者様の了承を得た為、本件に関してはこれで終了とさせていただきます。</p>  |