

# 苦情対応シート

受付日	平成 29年11月30日 (木)		
方法	来所	電話	(送迎) その他( )
受付者	氏名		
相談者	本人	(家族(続柄 母 )	) その他( )
氏名			

## 苦情内容

11/30(木) 利用日 送迎に行つた職員 [ ] が母の話を聞く。

内容 ( ・ '保護者に迎えに来て頂く基準'の手紙をもらっていないか... )  
 ( ・ '冬休みの利用について'の手紙はもらえないのか )

送迎後、上記の報告を受け 18:00頃、 [ ] 電話をし、翌日手紙を届けることとした。

12/1(金) 内容 ( ・ '保護者に~'の手紙をまだお渡しできていない理由を説明する )  
 ( ・ '冬休みの~'の手紙をお渡しできなかった理由を伝える )

夕方、言方向し これまでの経緯を説明し謝罪する

(理由) 正規職談で配布していたこと、お休みが続いたことなど、冬休みはお休みの連絡を受けていて、必要ないところから判断してのこと

↓

それに対するお母様の話し

内容 ( ・ お母さん同エはネットワークでつながっているため、もらえない書類があると不信になる。書類は関係ないものでも全てほしい。 )  
 ( ・ 休みが続きたり届けるなどの対応してほしい。 )

↓

今後の対応 ( ・ 書類は全てお渡しする。 )  
 ( ・ 休みだった場合はこちらから連絡をし、届けるなどする。 )

12/7(木) 利用日 送迎を代表の [ ] が行い謝罪する。

## 特記事項