

苦情解決報告

苦情発生時期	令和6年7月31日（水）	苦情受付日	令和6年8月1日（木）
苦情申出人	ご利用児童の保護者		
苦情の内容	<p>市役所担当者より入電「令和6年8月1日（水）」 朝、子どもの受け入れ時に職員ではなく女の子（中学生）が受け入れをした。 どなたかは言えないが「職員体制が心配である」という内容で市役所は報告を受けましたと連絡を頂く。</p>		
対応方法	<p>確認のため職員での話し合いを行い、当該児童の保護者様に謝罪をする。 当時送迎に3便（葵・駿河・清水）に分かれて出発しており、事業所内に1名の児童と1名の保育士が在籍していたが、支援中（内階段昇降）でインターホンの音に気が付かなかった。また夏季休暇中ということもあり、事務所内で職員の子どもが塾に行く前に課題をしていたところ気を効かせて出てしまい苦情を頂く結果となってしまった。早朝に3便が出発してしまう長期休暇等は特に人員配置を的確に行い、支援者の増員や勤務体制の改善に努めるようご説明をしご納得頂く。</p>		