

|      |             |
|------|-------------|
| 報告事案 | 職員の電話対応について |
|------|-------------|

○苦情内容

|                                     |                                           |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----|
| 事案                                  | 入園の問い合わせをした時の職員の電話対応                      |     |
| 受付日                                 | 令和8年3月13日                                 |     |
| 申出者                                 | 入園希望の保護者                                  |     |
| 申出方法                                | 来所・電話・メール・投書・その他                          |     |
| 内容                                  | 入園の問い合わせをしたが断られた時の電話対応職員の言葉遣いが悪かった        |     |
| 要望                                  | 2年続けて入園を断られ、その時の対応が高圧的であり、また、入園できない事も困った。 |     |
| 第三者委員への報告の要否                        |                                           | 要・否 |
| 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 |                                           | 要・否 |

○解決・改善

|       |                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 解決日   | 平成8年3月14日                                                                                                            |
| 経過・結果 | <p>・苦情受付翌日、申し出者に対して、メールにて、電話対応に不備があった事と入園を受けられない理由についての説明の文章を送り謝罪する。</p> <p>・全職員に対し、電話対応、保護者対応を丁寧に行うことの大切さを周知する。</p> |