

苦情相談対応事例（2022年1月～2023年1月）

大阪水上隣保館施設名（ 遙学園 ）

NO	年	月	相談者〔苦情者〕	苦情相談内容	苦情相談対応及び対応結果
1	2022	8	入所児童保護者	職員の接遇、サービスの質や量、利用料、説明・情報提供、被害・損害、権利侵害、他 富士登山でコロナに感染したとのことですが、受験生等もいるので、 行事を控えるべきではないでしょうか	解決 継続 その他 ご心配をおかけしたことを保護者に謝罪し、受験生の 行事は夏までであること、その後は受験に集中する環 境を整えていく体制などを説明。
					アドボケイトの導入もあり、苦情数が減っている