

【令和05年度 苦情受付状況・解決結果】

時期	内容	解決結果
01月	予約追加について、検討すると伝えていたはずだが、予約が確定しているという前提で、当日に欠席確認の連絡があった。	確認不足であったことをお詫びし、今後の対応についてご説明した。予約が確定したか曖昧な状況のまま当日を迎えてしまっていたため、前日までに必ず確認するようにしていく。
01月	就学先に悩んでいる時期に面談があり、こちらが求めている情報の提供があり、また誤りのある内容を断定的に伝えられた。	お伝えした情報により混乱させてしまったことをお詫びした。今後は、事前に情報提供が必要かどうか確認をすること、また、情報提供をする際には、提供元やいつ頃に出た情報かなど、情報の正確性や鮮度を明確にし、誤った内容をお伝えすることのないよう注意を払っていく。