

れいわ ねんど  
令和5年度

しつもんじょう くじょう たい ほうこくしょ  
質問状・苦情に対する報告書

つきひ 月日	ないよう しつもんじょう 内容・質問状	かいけつ ほうこく 解決・報告
4月27日	あさ そうげい で こわ 朝の送迎 スピードが出て怖かった。	ひか あんぜんうんでんと ぜんよくいんた スピードを控えて安全運転を努めるよう全職員に伝 える。
6月22日	そうげいしゃとびらし 送迎車の扉が閉まりにくい。	そうげいしゃとびら ふ かいへい なめ 送迎車の扉にスプレーを振り開閉が滑らかになるよ うにした。
7月12日	ちゅうもん パンの注文をしたはずなのにできていな い。	ちゅうもんぬ く かえ かくにん おこな パンの注文時抜けがないよう繰り返し確認を行って いく。
7月25日	ゆうがそうげいばしょ ちゅうしゃ 夕方送迎場所にちゃんと駐車スペース くるまと に車を止めてほしい。	こんごそうげいばしょ ちゅうしゃじゅう い と が 今後送迎場所の駐車場に柵に入れて止めるようが該 いとう うんでんしゅつた 当する運転手に伝える。
8月25日	ちゅうもん しょく まいすう ちが 注文した食パンの枚数が違っていた。	きゃくさま わ こんごまちが な ちゅうもんじか お客様にお詫びし今後間違えの無いよう注文時の確 かくにん 認をしていく。
9月13日	すう ちが へ パンのグラム数が違う。減らしたのかどう き か気になる。	きゃくさま はっこうぐあい じゃっかん すう お客様にパンの発酵具合によって若干のグラム数が こと こと つた 異なる事を伝える。
11月21日	ちゅうもん じっさちゅうもん 注文したパンが実際注文したパンではな かった。	きゃくさま わ おこなこんごちゅうもまちが でんわたいおう お客様にお詫びを行い今後注文を間違えないよう電話対応 ていねいおこな を丁寧に行っていく。
12月12日	ないしょくふたさぎょうふた りょうほうこう かいま 内職の蓋作業で蓋を両方向とも1回曲げ のうひん て納品してほしい。	ふた ぶぶん ま い 蓋の部分曲げてからゴムをはめていくようもう一 ちどつく かた かつてい りょうしゃ せつめい おこな 度作り方の過程を利用者に説明を行う。
1月24日	ゆうががたいぶ しごと とき お わす 夕方外部の仕事の時タイムカードの押し忘 れがあったので押してください。	お わす こんご がいとう りょうしゃ せつめいおこな 押し忘れが今後ないよう該当する利用者に説明を行いタイ ムカードの押し忘れがないよう気を付けていく。
2月10日	かいしよび そうげひかん おそ こま 開所日の送迎時間が遅くなり困った。	ほごしゃ わ つた こんごおく こと む 保護者にお詫びを伝え、今後遅れる事がないよう無 り よてい く 理のない予定を組んでいく。
3月7日	ばしょ か にもつ い ロッカーの場所が変わってどこに荷物を入 れたらいいかわからなかった。	ばしょ か つた わ 場所が変わったことを伝えていなかったことを詫びる。こ い つた このロッカーに入れてくださいと伝えた。
3月27日	せんぼうさき しょく ちゅうもん ちが 先方先から食パンが注文したものと違 れんらく うと連絡があった。	まちが のうひん わ こんごまちが 間違えて納品したことをお詫びする。今後間違えな かくにん てってい いよう確認を徹底していく。