

苦情解決結果報告書

令和 4年 5月 10日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 鷲山 利生

令和 4年 5月付けの苦情（受付No.9）については、下記のとおり解決いたしましたので報告いたします。

第三者委員会への報告の要否	<input checked="" type="radio"/> 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、立ち合いの要否	<input checked="" type="radio"/> 要	否

解決日	令和 4年 5月 10日
-----	--------------

苦情内容	
	<p>① コロナ禍におけるバス旅行なので、行うか中止するかアンケートをとるべきではなかったのか</p> <p>② バス旅行を欠席の場合、参加費を取るのをおかしい</p> <p>③ 対応した受付担当者（主任）の対応の答えに納得できない。バス旅行は全員参加するものと決めつけているのをおかしい。コロナ禍なので昔のように同じ形で進めるのではなく、もっと柔軟に考えてほしい。また、受付担当者の口調が強かった。</p>
解決結果	
	<p>第3者委員村上さん立ち合いのもと話し合いの場をもち、苦情内容について、説明、謝罪を行ったところ保護者に納得していただく事ができた。</p> <p>またお便りの中でも十分な説明がなされなかった為、今後の行事運営に関して、丁寧な説明を行うよう改善していく旨をお伝えした。</p>