

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 27 年 5 月 11 日 (月)	苦情の発生時期	27 年 5 月 7 日	受付 No.	1
記入者	西田 奈緒美		苦情の発生場所	どんぐり組 (2歳児)	
申出人	氏名 (フリガナ)	[REDACTED]		住所	[REDACTED]
	利用者との関係	本人(親)子、その他 ()			TEL
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 [REDACTED] 2歳児 女					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ① の他 ()			
	4月11日の土曜保育で、パンジャマ一式を、他の保護者が間違えて持って帰ってしまった。月曜日は園に届けられていたが、担任からの説明等、特になし。パンジャマの件以外にもわからないことや困ったことがあると質問するのだが、それに対する答えが統一しておらず、どうしていいかわからなくなる。				
申出人の希望等	職員間で共通理解し、保護者に対する指示も統一してほしい。 紛失したものや何か間違いがあった場合は、すぐに電話連絡するなどの対応をしてほしい。(紛失物が見つかった時と同様)				
備考	5/7 母親より AA 6枚の意見書の提出あり				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []				

相談記録

5/11(月) 母親と面談 (園長・主任と対応)
 提出された文書を見ながら1つ1つ確認する。(その時の職員への対応や、
 受けた印象、問題と思えた点など)
 母親は突撃話すが、口調は強く、担任に対する不信感と
 怒りが感じとれた。

想定原因

説明・情報不足 職員の態度 サービス内容 サービス量
権利侵害 その他 ()

処理経過

土曜保育について。
 土曜保育利用者の持ち物、持ち物の扱い(置き場所等)を
 職員間で確認。
 2歳児クラス
 4人の担任間で小さなことでも話し合いをし、情報を共有すること、
 対応のしかたを確認し合うこと。
 以上のことを母親にも伝え、謝罪したうえで、今後も気付いたことがあれば
 何でも伝えてほしいとお願いする。
 この問題は全体での会議の中でも報告し、全職員で「報・連・相」の大切さを
 再確認した。

結 果

母親からはその後も連絡帳を使って担任への質問が多くあったが、その都度
 園長・主任に相談をしながら対応している。
 その後の保育の中でも、1つ1つ担任同士で確認し合いながらすすめるようになった。

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 27 年 6 月 18 日 (木)		苦情の発生時期	27 年 6 月 17 日	受付 No.	
記入者	西田 奈緒美		苦情の発生場所	連絡帳		
申出人	氏名 (フリガナ)	[REDACTED]		住 所	[REDACTED]	
	利用者との関係	本人 (<input checked="" type="checkbox"/>) 子、その他 ()			Tel. [REDACTED]	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 [REDACTED] (寮 児 女)						
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ① の他 ()				
	「ご入園のしおり」に、「おやつ手作りのものを週3回、市販のものを週3回(無添加のもの)」と書いてあるのに、普通のおかし(添加物の入っているもの)が出ているのはどうかとか。					
申出人の希望等	無添加のものにしてほしい。					
備考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話合いへの第三者委員の助言、立会の要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []		

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）
処理経過	<p>次の月の発注命から、全てエッセの無添加のものに切り替えし、 申出にもあわせてお伝えした。</p> <p>(牛乳についても「特別牛が飲める」ということで、本日はお茶を 飲んでいる。)</p>
結果	安心していただけた。

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 28 年 1 月 19 日 (火)		苦情の発生時期	27 年 9 月 14 日	受付 No.	
記入者	西田 奈緒美			苦情の発生場所		
申出人	氏名 (フリガナ)	[REDACTED]		住 所	[REDACTED]	
	利用者との関係	本人(親)子, その他 ()			Tel [REDACTED]	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 [REDACTED] 3歳児 女						
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ① の他 ()				
	園内で活動中、同じクラスの男児と衝突し、歯がグラつた。その後、2本が抜けてしまった。保険で対応できるか。					
申出人の希望等	抜けている部分に、永久歯が生えるまで義歯を入れたいので、園で加入している保険で対応してほしい。					
備 考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否			要 <input type="checkbox"/> ・否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []		

相談記録

④で加入している保険で対応できることをお伝えし、手続きの説明を行いました。

想定原因

説明・情報不足 職員の態度 サービス内容 サービス量
権利侵害 その他 ()

処理経過

書類を作成し、保険の手続きを完了

結 果

9月分から2月分の治療に対して保険で対応。