

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成27年8月4日(火)	苦情の発生時期	27年8月4日	受付No.	
記入者	福田 薫		苦情の発生場所	保育園近くの公道	
申出人	氏名 (フリガナ)	近隣住民の女性		住所	不明
	利用者との関係	本人、親、子、その他( )			
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					
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(道路の使用について)			
	道路で通いに来られた後の保護者が立ち話をしていることに腹が立ち、子どもが走りまわっており、通りにくいため迷惑している。一斉禁止のうえ見守りを立てるとして欲しい。				
申出人の希望等	道路で親同士の立ち話をすることと一斉禁止して欲しい。				
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	<p>犬の散歩で毎日保育園周りを通ると、女性からの苦情であった。道路にて立ちどまりと邪魔である上、子どもが犬をみて「怖」と言ふことに腹を立てた。口調はかたいはげしく、「犬の散歩で道を必ず通らなくてはならない」「敷地から出ての犬は一番やめさせるべき」と主張であった。</p>
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input 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>近隣とのトラブルを避けるために翌朝には見守りや          保護者への掲示を出し、更に犬のうりうりに声をかける。          何人かの保護者からは思案があることであると伝えられたので、注意          を促す。(はらぐの周、掲示を流すと共に声をかけていく)</p>
結 果	