

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、パンツ一枚を、他の保護者が間違えて持って帰ってしました。月曜日、園に届けられていたが、担任からの説明等、特になし。パンツ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 対応が 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 何かの違いが 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ゆうことか。					
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>次の月の発注分から、全てエッセンスの無添加のものに切り替えし、          申出にもあわせて旨を伝えました。</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 [      ]		

