

【秘】

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	平成29年 9月19日	苦情の発生時期	29年9月15日	受付No.	2
記入者	鈴木幹子	苦情の発生場所	浜松東保育園 遊戯室		
申 出 人	氏名(フリガナ)	不明	住 所	〒	
	利用者との関係	不明			
☆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(備考欄)					
苦 情 の 内 容	相談の分類	① ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ <input checked="" type="checkbox"/> 園の利用方法につて]			
	園行事の敬老会に於いて、参加された祖父母の方が園児の出し物の時やフラワーアレンジメントの時に床に座って行う計画だったので足腰が大変だったとのこと。 別紙① 別紙②園だより添付				
申 出 人 の 希 望 等	床での行事であったのなら、事前に座布団を持参するなどの案内が欲しかった。				
備 考					
申 出 人 の 要 望	・話を聞いて欲しい ・教えて欲しい ・回答が欲しい ・調査して欲しい ・改めて欲しい ・その他 []				
申 出 人 へ の 確 認	第三者委員への報告の要否 要 ・ <input checked="" type="radio"/> 否 確認 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 ・ <input checked="" type="radio"/> 否 確認 []				

相談記録	
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	<p>以上児会議で議題を取り上げて話し合い、来年度は椅子を人数分用意したり床に座る内容の時は座布団を持参していただいたりすることと、なるべく机と椅子を使用してできる活動を考えていくように引き継ぐこととした。</p>
結果	<p>来年度から改めて欲しいとのことだったので、今回のご意見を忘れずに生かしていけばご納得いただけることと思う。</p>

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				