

【秘】

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	平成28年 7月 8日	苦情の発生時期	28年7月7日	受付No.	1
記入者	中山明美		苦情の発生場所	保護者駐車場	
申出人	氏名(フリガナ)	不明	住所	不明	
	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	④ 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 [保護者駐車場の利用方法]			
	<p>投書 園の駐車場内ルールを守っていない人をよく見かけます。 再度 周知させてほしいと思います。 昨日 正門から出ようとしている人と お迎えて正門から入ろうとしている私が鉢合わせとなり 相手ににらまれ とても不愉快な思いをしました。 正門から出ていく車、非常に多いです。(資料1)</p>				
申出人の希望等	<p>駐車場のルールを周知してほしい。 ルールを守って使用してほしい。</p>				
備考					
申出人の要望	<p>・話を聞いて欲しい ・教えて欲しい ・<u>回答が欲しい</u> ・調査して欲しい ・改めて欲しい ・その他 []</p>				
申出人への確認	<p>第三者委員への報告の要否 要 ・ <u>否</u> 確認 []</p>				
	<p>話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <u>否</u> 確認 []</p>				

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

依頼者の希望通り 「駐車場利用のお願い」を全世帯に配布した。(資料2)
 掲示にておしらせ (資料3・4・5)

結果

おしらせを配布、掲示後 投書者からの再度依頼はなく おしらせにより保護者に
 駐車場のルールが伝わった。
 定期的に周知確認を行っていくことにより 未然に防ぐことに努める。

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				