

【秘】

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	平成29年 5月22日	苦情の発生時期	29年 5月22日	受付No.	1
記入者	中山明美		苦情の発生場所	浜松東保育園 東門	
申出人	氏名(フリガナ)	不明	住所	TEL	
	利用者との関係				
☆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 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 [園の利用方法につて]			
	園庭横駐車場 東門の「フック」のかけ忘れが多くなっている。 別紙①				
申出人の希望等	東門を利用する保護者に「フック」をかけ忘れないよう呼びかけてほしい。				
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 [要望を保護者に呼びかけてほしい]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 ・ ◎否 確認 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 ・ ◎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	東門と日常保護者に見ていただく掲示板に 東門のフックについて おしらせを掲示した。別紙② 6月園便りにて 保護者に周知して頂くようおしらせをする。別紙③		
結 果	その後の要求はなく「フックの件 早急に対応していただきありがとうございました」の 返事が投書箱にあった。別紙④ 投書いただいた方も理解していただいたと思う。 園でもフックのかけ忘れの無いよう 職員間でも注意していくこととした。(会議にて周知)		

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				