

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 30年 8月 20日	苦情の発生時期	30年 8月 9日	受付No.	3
記入者	東 舞	苦情の発生場所	ひまわり 2組の保育室		
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	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 [室内の清掃について]			
	◆室内の清掃が行き届いていない。				
申出人の希望等	◆定期的に清掃をして欲しい。				
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(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 ・ (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

◆週に2回、フリー保育士が清掃するように決定した。
◆その旨を書面にてひまわり組の掲示板に貼り出した。

結果

◆清掃が行き届くようになった。また、普段は使用していない教室だったため、このような事態になったが、改めて他の使用していない所の点検を行うきっかけになったので、良かった。

	第三者委員	第三者委員	園長	主任
検印				