

苦情受付票

受付日	令和元年6月13日(木曜日)	苦情発生時期	令和元年6月6日(木)	受付NO	1
記入者	児童発達支援管理責任者：山本かほり		苦情の発生場所	クラス	
申出人	フリガナ氏名	保護者		住所	
	利用者との関係	本人・ <u>親</u> ・子・その他()			
申出人が本人以外の場合には、利用者の氏名、年齢、性別を記入		通園児 男児			
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制度、施策、法律に関わる要望 ④その他(環境整備)			
	*6月6日のおやつでアレルギー物質を誤食したことの連絡が遅れたことに不安感を抱いた。又、楽しみにしていた遠足が今回の件で欠席することになった。前日に電話連絡をしたにも関わらず、当日キャンセルの扱いになったことに対し、悲しい気持ちになった。 <6月13日(木)クラス担任と懇談にて>				
申出人の希望等	*保護者の思いを知って欲しい。 *アレルギー児への対応についての確認。				
備考					
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input checked="" type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他[検討してほしい]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	要	<input checked="" type="checkbox"/> 否	確認欄	[]
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要	<input checked="" type="checkbox"/> 否	確認欄	[]

相談記録	<ul style="list-style-type: none"> ・懇談：6月13日（木）10時30分 両親より 		
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> ・説明、情報不足 ・権利侵害 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の態度 ・その他〔環境整備〕 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容 ・サービス量
<u>対応経過</u> <ul style="list-style-type: none"> ・アレルギー事故後、つつじが崎学園児発管・通園クラスリーダー・ハッピーランド児発管・給食室・看護師で事故についての確認と改善点について話し合う。 ・両親との懇談にクラス担任・園長が同席。遠足の金額については返金。懇談を経て、クラス担任が児発管に報告。児発管・園長で相談。 ・苦情受付として、本日中に母親に連絡して謝罪。苦情受付として対応する旨を伝える。 			
<u>結 果</u> <ul style="list-style-type: none"> ・6日の懇談にて担任より、アレルギー対応について話し合ったことを報告する。 ・遠足の出欠連絡については園内で伝達が不十分であったので、懇談後の12時頃に母親に連絡して児発管より謝罪をする。遠足の費用については13日に全額返金した。 ・苦情受付として処理し、家庭に報告・HPに掲載。 <p>両親より：アレルギー対応の改善について詳しく話を聞いて良かったとお答えを頂き、遠足の件についても謝罪を受け入れていただけた。今後も宜しくお願いしますと言葉をいただく。</p>			
<u>改 善</u> <ul style="list-style-type: none"> ・おやつ時はクラスで準備が整った所で給食室に連絡して配膳してもらい、職員3人が子ども達に付ける状態で食べることを徹底していく。誤食してしまった場合、可能性が少しある場合でもすぐに園長・看護師・児発管に報告し、家庭連絡をして指示を仰ぐことを励行していく。（6月12日・14日全事業所に周知） ・遠足の出欠席の連絡ミスについて。キャンセルを誰にどの様に伝えるのかを明確にし、全職員に周知する。返金前に複数人で確認。伝達する際はメモも添えて渡すことにする。（6月14日に全事業所に周知） 			