

## 苦情受付票

児童発達支援管理責任者：山本かほり

受付日	令和2年3月16日(月曜日)	苦情発生時期	令和2年3月16日(月)	受付NO	2
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		
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			
苦情の内容	相談の分類	<b>①ケアの内容に関わる事項</b> 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)			
	*他児との関わりで怪我が多いことに憤りを感じる。園の謝罪でなく、加害者の保護者にも伝え、話をさせてもらいたい。 <div style="text-align: right;">&lt; 3月16日(月) 保護者と園長での話にて &gt;</div>				
申出人の希望等	*他児とのトラブルでは互いに内容を伝えてもらいたい。 *怪我がないように注意してもらいたい。				
備考					
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい    • 教えてほしい    • 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    • 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"> <li>・懇談：3月16日（月）15時30分 保護者より</li> </ul>
想定原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明、情報不足</li> <li>・職員の態度</li> <li>・サービス内容</li> <li>・サービス量</li> <li>・権利侵害</li> <li>・その他〔環境整備〕</li> </ul>
対応経過	<ul style="list-style-type: none"> <li>・怪我後、クラスより保護者に電話連絡をする。</li> <li>・保護者と園長で話し合う。</li> <li>・園長・クラスリーダー・つつじが崎学園児発管で怪我についての確認と改善点について話し合う。</li> <li>・17日、朝礼にて全員周知。</li> <li>・苦情受付として、保護者に謝罪。苦情受付として対応。</li> </ul>
結 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・怪我については園長より保護者に改めて謝罪。園で起こった怪我は園の責任として捉えていただき、加害者側については明かせないことを伝える。又、加害者側については出来事を伝え、家庭と園でどの様に子どもへ促していくかを話し合っていく旨を伝える。</li> <li>・17日、クラス担任より加害者の保護者には事実を伝える。</li> <li>・17日、児発管より加害者の保護者に伝えたことを報告し、園での児同士のトラブルは保育者がしっかり管理・指導していくことを伝え、再発防止に努めることを伝える。</li> <li>・苦情受付として処理し、HPに掲載。</li> </ul>
改 善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園での事故や怪我については極力起きないように注意していく。児同士のトラブルでの怪我については園の責任ではあるが、被害者側だけでなく、加害者側にも状況を伝え、子どものケアを園と家庭で行えるようにしていく。（両者に名前は伝えない）⇒3月17日朝礼にて周知。</li> </ul>