

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	平成30年3月 日	苦情の発生時期	平成30年3月 日	受付No	
記入者	福山 勝弘		苦情の発生場所	支援員室	
申出 人	氏名(フリガナ)		住 所		
	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					
苦情の内容等	3月12日にスタークラブで実施した「いちご狩り」に参加のため参加費を持参していたが、参加費が払われていないとの電話を受けた。以前も園外活動に参加した際にも同様なことが数回あった。現金のことなので、この様なことが続くと不信感につながりますとのご意見を「ひまわりトーク」の際に聞き取っている。苦情ではないが、今後改善して欲しいとの申し出があっている。				
備考	園外活動等の参加費を預かる際は、支援員室内の預り金を保管する棚に各イベント専用の入れ物を準備して参加費を保管するが、準備が徹底されていなかったり各担当のメールBOXで保管したりと保管方法にばらつきがあった。また、申込用紙に担当者の名前が記載されておらず連絡の徹底が出来ていなかった。 *外出時の参加費等の現金の取り扱いについては、主に在宅ご利用者様が対象となるため、3月の通所部会議にて検討して周知徹底を図る。				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他()				
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他(申し送りの不徹底)				