

第1号様式

苦情申出書

申出書作成日： 年 月 日

社会福祉法人たちあおい理事長 宛

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

苦情を持つ人・団体(当事者)

(ふりがな) 氏名	近隣事業者の方		
連絡先 住所	〒	電話番号	- -
苦情に係る事実のあった日	令和 年 月 日	～	令和 年 月 日
苦情のある事業の種類	母子生活支援施設		
苦情の内容			
様式第2号に記載			

この申出書を書いた人(申出人)

当事者との 関係	1 本人 2 配偶者 3 子 4 兄弟 5 子の配偶者 6 他の家族 7 知人 8 ケアマネージャー 9 民生委員 10 その他(施設長)
-------------	--

本人以外の場合以下も記入ください

(ふりがな) 氏名	施設長	電話番号	
住所	〒		
連絡先 住所	〒		

受付日	受付担当者			解決責任者
令和5年 6月6日(火)				
申出人への 確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の 助言、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和 5年 6月 6日(火)	記入者		受付No.	2023-1
苦情の発生時期	令和 5年 6月 3日 13時 22分	苦情の発生場所	近隣事業所敷地内		
申出人	氏名(フリガナ)		住所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、 <u>子</u> 、その他()			
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	<p>①車で発進したらボンネットに何か当り確認するとラップに包まれたおにぎりだった。 当施設のベランダから入所児童が隙間から覗いていた。</p> <p>②「物を投げないでくれる」と言ったら「投げてない」と返答があったが他にいない。</p> <p>③親と話したかったが、親はいるかと聞いたら、いなかった。</p> <p>④施設の人に話そうと思いましたが外から入れなくて伝えられなかった。</p> <p>⑤親はこの事を知っているのか。</p> <p>⑥子どもだけの時にベランダに出さない方が良いのではないか。</p>				
備考					
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()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄()				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄()				

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 type="checkbox"/> その他()
対応経過	<p>6/6、9:40 頃 近隣事業者から電話があり、事案発覚。 9:57 頃 保険会社に賠償等に該当するか確認の電話を入れる。 ↑ 傷の直し等実害が出ていないと該当しないとのこと。 10:00 頃 施設長が近隣事業者に出向き申出人に謝罪と洗車代として 3,000 円 (法人持ち出し) を渡す。 10:05 頃 申出人、はる来所し洗車代を返還しに来たが何とか受け取ってもら う。 13:26 頃 近隣事業者の本社に電話し、代表者に報告と謝罪</p> <p>6/6 の 17:15 当該入所児童 (以後当該児) の母と面談。その後当該児のきょうだいと当該児に 事実確認を行った。 当該児はやっていないと母の再三の事実確認に対して否認している。また、当日のメニュー も朝はパン、昼はきょうだいが母に対してメールでたらこスパゲティを食べた旨を報告してい る。母やきょうだいにおにぎりを作ったか否かを聞くと双方作ってはいないとのことであつた。 そのおにぎりの存在がどこに有ったおにぎりなのか不明なため、これ以上の詮索は不可とした。 尚、ベランダにいた事については遊ぶために出ていたとのこと事でした。</p>
解 決 策	<p>当該児の行為だったのか特定してはできないが、言動について特性 (ADHD) によ るものではないのかと推察。 母は、薬は飲ませたくないと言診を拒んでいる状況。今後、当該児の言動に留意 し母及び職員が見守っていく。</p>
結 果	