

相談・苦情受付等記録書

施設名	すくすくクラブ	対応職員	すくすく職員		
受付日	令和5年11月13日(月)	発生時期	令和5年11月2日	時間	午前中
記入者	すくすく職員		発生場所	おおきなかぶ内	
申出 人	氏名(フリガ ナ)	匿名	住 所	千葉県大網白里市みずほ台 2-10-15	
	園児との関係	本人、 <input checked="" type="checkbox"/> 、子、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			申出方法		
			1. 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来園		
			3. FAX 4. 郵送		
			5. 意見箱 6. その他 ()		
相談・ 苦情等 の内容等	<p>11月2日にInstagramで投稿された芋掘りの件についてということなのかと問い合わせを受ける。</p> <p>(11月2日にInstagramで芋ほりの様子を投稿したが、子どもの顔が隠れていなかった。他の職員から指摘を受けその日のうちに修正したが、上司・保護者に報告できていなかった。)</p> <p>顔が出ていることに気づき、修正された様子も把握している。1週間様子を伺って、一言あると思ったが何もなかった。こういうことがあったときは一言欲しかった。信頼関係がなくなった。会社の環境がどうなっているのか気になった。</p>				
備考					
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 教えて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他()				
想定原因	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input checked="" type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他()				

対応経過

13 日 本件問い合わせがあり、すくすくクラブ閉所後に上司に報告し、該当職員と上司がご自宅に行き謝罪する。

14 日 9 時の時点で父から「責任者とお昼に話がしたい」と電話で問い合わせを受ける。保護者（母）がすくすくクラブに来所。代表者と職員で経緯を報告し、謝罪。保護者（母）はその後お昼まですくすくクラブを利用。昼に保護者（父）へ職員が順に経緯を説明。代表者と会長が電話で謝罪した。また、再発防止のため職員研修を実施することを伝えた。

解決策

14 日すくすくクラブ職員間で話し合いを行い、ミーティング内容を上司に報告。本件を重く受け止め、再発防止のため全職員にメールにて本件を通知した。そして、12 月に職員研修を行なうこととした。

結果

14 日ミーティングで話し合った結果、業務の見直しとして今後 SNS には人物の映るものは載せず、イベントの告知等のお知らせを行う。投稿するときは複数人で確認してから投稿する。イベントは余裕を持って行うようにする。