



(受付担当者・記録用)

## 社会福祉法人 大潟福祉会

### 意見・要望等受付書

受付日	平成 31 年 4 月 9 日 (火)	受付 No.	1
受付事業所	子どもの家 療育クラブ	受付担当者	
相談者	ふりがな	住所	
	氏名		
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input checked="" type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他 ( )	
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが・病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input checked="" type="checkbox"/> その他		
内容・経過	発生日時	平成 31 年 4 月 9 日 (火) 時頃	
	<p>父親より、電話で連絡がある。主任宛のお電話だったが、不在であることを伝えると、次に偉い人に対応をお願いしたいとのこと。スーパーヴァイザーの西先生に対応をしてもらおう。お問い合わせ内容は、「連絡帳をシステムから送ったが、返信がないのは何ですか?」とのことだった。システムの状況を確認してから再度連絡をすることを伝え、一旦電話を切る。連絡帳システムを確認すると、連絡帳データは届いていないようだった。しかし、保護者は送ったとのことだったのでシステム管理者に連絡をすると、そもそも本児の連絡帳システム自体が登録されていない状態であった。早急に登録手続きをおこない、システムに反映してもらった。</p> <p>システム反映後、すぐに保護者へ連絡を入れる。状況を説明すると、すぐに理解を得ることができた。怒っている様子ではなく、どうして返事がこなかったのか疑問に思っただけの問い合わせだったとお話された。連絡帳に対するお返事もその日のうちに送信した。</p>		

因・結果	<p>今年度よりすくすくしえんせんたーと療育クラブの児童発達支援事業が統合されたことにより、連絡帳システムの登録作業の中で確認漏れが発生してしまった。普段はシステム管理者とともに登録済になっているかどうか確認しているため、このような漏れが起こることは滅多にない。ただ、保護者の方にしていただく登録作業も完了していない状況だったこともあり、こちらの登録手続きを進められない状況にもあったため、特に4月の年度初めはこのような漏れが起こらないよう全園児分の登録確認を徹底していくことが必要となる。システム管理者とダブルチェックして年度をスタートできるように対応していく。</p>
------	--

相談者への確認事項	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	第三者委員への報告日時	年 月 日
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時	年 月 日