

2021年度 処置・対応票

受付日	4年 3月 1日 (木) 時 分	利用者	国広 優佑
連絡者	氏名	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他 ()
	TEL		
苦情等の内容	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月18日(金) ほっこり会で太宰府特別支援学校の進路指導の中村先生をお招きして「進路についての学習会」を開くことになった。前回のほっこり会のアンケートに、ほっこり会のLINEグループを作って欲しいとの記載があったことや会場の変更等の情報がすぐに伝わらなかったことからLINEグループを考えた。しかし、保護者にLINEグループ作成の承諾を得ずに、LINEグループを作成して33人を招待してしまった。グループに入るには保護者様の承認が必要で勝手に参加することはできないが、その招待をしたことで保護者様の名前やマーク・ロゴ・写真がオープンになってしまい、個人情報も漏れてしまった。 ・A様より高倉に連絡があり、①断りもなくLINEのグループに招待したことやり方が不適切だったこと②個人情報もれて写真や名前を他者に知らせたことが嫌だったことを言われた。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の内容を整理して田中と高倉が社債を行う。また、Aさんが気にしている保護者名、お子さんの写真が他者に見られることできなくするように招待をした方に連絡をして、承諾を得ずにLINEグループを作成したことを謝罪し、グループからの退会をお願いした。全員に連絡するのに5日かかったがすべての消去を確認して高倉がA様に状況説明と謝罪を行うとともに、高橋も電話での謝罪をした。 		
事業所内の共通確認	<p>3月2日の朝礼で苦情の内容を共有した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月1日の苦情内容と対応について ☆保護者の承諾を得ずに、LINEグループを作成したこと（招待されていることにも気が付いていない、どのような趣旨で作られたグループなのか不審に思っていた保護者がいた） ☆LINEグループを作成たことで個人情報も漏れてしまったこと ・これまでとこれからの対応について 		
再発防止の取り組み	要因	<ul style="list-style-type: none"> ・グループLINEに招待する保護者等に承諾を得ずに、招待をした。 ・グループLINEを作成し、招待することを田中や他の職員に相談等をしていなかった。 	
	再発防止のための改善点	<ul style="list-style-type: none"> いつ・どこで・誰が・何を・・・ ・サンクスシェア主催の学習会を案内したり、連絡をとったりするためにLINEを活用する場合には、担当者が田中に確認（作成の趣旨、対象者、確認の有無）する。 ・LINE活用の手順書を作成する。 	
<p>【苦情対応の終結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R4.3.8 33名の招待者がすべて退会し、グループを削除したことを確認し、再度国Aに連絡をする。 ・事業所内の共通確認、LINE活用の手順書を作成し、全職員で確認を行った。 			