

# キャンセル騒動に関してのお詫び

平成 29年 5月 18日  
合同会社 RED&BLUE  
放課後等デイサービス 辻義塾  
塾長 辻 昌也

謹啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、児童福祉事業部門において、当社監督不行き届きにより幾つかの不便が発生致しました。合同会社 RED&BLUE代表社員、辻義塾塾長として、深く謝罪申し上げます。今回の事由を厳粛に受け止め、全社を挙げて再発防止に取り組むよう、現状および今後の対応について、以下、ご報告申し上げます。

## キャンセル料金発生に関する誤認通達の件

キャンセル規定に関しては重要事項説明書・契約書に明記されている通りですが、当塾と致しましては、極力キャンセル料が発生しないよう、最大限のご提案をさせていただいております。しかし、一部の利用者様にご理解、ご協力いただけず、キャンセル料を請求する事例が発生しました。それに伴い、当事者のみならず、一部の利用者様及び市役所員の方に、当塾の対応姿勢（極力キャンセル料が発生しない対応を行う）や、キャンセル料の請求が発生した経緯が誤解された状態で伝わっている、とのお声をいただきました。一部職員の認識及び説明不足により、ご不安を与えてしまいましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

## 情報の開示

辻義塾開設から現在までのキャンセル料金発生ケースは以下の 2件です。

当日無断キャンセルかつ数日間契約者様と連絡が取れなかった上で学校通学の確認がとれた事例  
利用者様 100%負担・・・契約者数 1件

契約者様都合による当日キャンセルが頻繁に行われ、事業所負担が多額になる状況で改善しようとする歩み寄りの姿勢が契約者様になかった事例  
利用者様 10%負担・当社 90%負担・・・契約者数 1件

## 体制の見直し

全職員教育会議の追加実施（随時）、野村教室責任者配置変更（本日付けで再編）、相談窓口案内の徹底、野村教室プログラムの見直しと変更（これまでに配布した案内は一旦無効とさせていただき、近日中に新任担当者から改めてご案内をさせていただきます。）

今後とも変わらぬご厚誼とご指導のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬具

相談・苦情受付責任者 並河 優  
Tel:077-562-3456(090-7486-6475:直通)  
Mail:[info@rb.777.cx](mailto:info@rb.777.cx) Fax:077-575-0123