

平成27年度 苦情の内容と対応

保育所・児童養護施設・障害児施設・障害者支援施設・特別養護老人ホーム			
申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
4月17日	入居者	ある入居者が挨拶・会話をしなくなった。理由を聞いたが返事がない。何故そのような態度をとるのか腹立たしいので、苦情として対応してほしい。	翌日、職員が間に入り双方に聞き取りをすると互いに誤解しているところが多々あったので、誤解を解くように話し合いをすることで、和解した。
4月21日	後見センター	利用契約について、後見人がいるのに母親と契約をするのは違法ではないか。	後見センターが利用者の後見人であることの証明を施設側は頂いていないため、後見人として登記されていることの証明の写し等を施設に提出して頂けるように依頼した。提出があったので、後日後見センターと契約した。
4月22日	保護者	娘（女性利用者）が昼食を2口食べただけで下膳されてしまったと帰宅時利用した移動支援のヘルパー（他事業所職員）から報告を受けた。どうして2口しか食べていないのに下膳させてしまったのか。	担当職員が隣席に座り食事支援を行った際、2口食べたところで突然怒って弁当箱を床に投げつけてしまった。床に落ちた弁当は処分し新しい弁当を提供したが自ら食べようとしなかった。そのため職員が口元におかずを運び食べていただくよう支援したが、再度怒って床に投げつけてしまったので、本日は「食事を食べたくない」と判断して下膳した旨をお伝えしました。 今後、本人が拒否して十分に食事摂取できない場合は、保護者に報告することとしました。
5月6日	家族	食べこぼし予防のため食事時に使用するエプロン姿のまま記念写真を撮影されたため、ご本人が不快に感じた。	利用者さんに不快な思いをさせたことに謝罪した。 今後は、利用者さんに配慮して写真を撮影することとした。
7月17日	地域住民	デイサービスの車両が狭い道に停車しており、通りにくい状況だった。運転手に手招きで合図をされたが、ぶつけると怖いため、迷惑した。	事実確認をして停車場所に配慮するよう指導した。送迎では狭い道をなるべく避けるように徹底した。
8月25日	保護者	18:20 子どもを迎えに来た際、駐車場の出入り口で遊んでいる年少児3人を引きそうになった。	子ども達には駐車場で遊ぶことの危険を教えるとともに、保護者のかたにも書面にて注意を喚起しました。
10月11日	保護者	帰省・面会と重なる外出・行事予定を事前に教えてほしい。事前の連絡不足による利用者の外出行事と面会が重なり、面会時間が減ってしまった。	行政機関を介しての連絡調整において不具合が生じたもので、速やかに謝罪し、直接保護者との面会時間、行事等の確認を行い、事前調整を密に行うこととした。

11月16日	地域住民	地域交流センターを利用する人の声等がうるさいので、防音壁を設置するなど防音対策をしてほしい。	申出者に謝罪をするとともに苦情の内容を確認し、防音工事を行いました。
1月4日	母親	「家庭連絡簿」の取扱いについて、家族が保管すべきものではない、回収されるのは納得いかない。 (家庭帰省時に「家庭連絡簿」として、施設での健康状態や生活状況を書面でお渡ししているが、帰寮時にその裏面に家庭帰省時の様子を記載していただき回収していた)	施設での長年の習慣で疑問を持つことなく回収していた。 今後、原本と写の2部を作成し、写を回収するよう、次期の家庭療育から改めることとした。
1月20日	保護者	乳児組にて、個人のエプロン等の入れ間違いがあった。自分の子の汚れたエプロン等を他のご家庭に持って帰って洗っていただくのは申し訳ないので、入れ間違いのないように気を付けてほしい。	保護者の方にお詫びをするともに、今後入れ間違いのないように、複数の職員で確認をしていくこととしました。
2月3日	家族	洗濯を担当している職員が、居室のカーテンを怒ったように開けたり扉を閉めていたりしていたのをみたので態度を改めて欲しい。	不快な思いをされたことについて謝罪した。洗濯職員は外部委託しており、委託職員の教育も行っていくこととした。
3月16日	家族	面会の際、職員より利用者本人の暴言が増えているとの報告を受けたが、家族として協力できることはしているつもりなのでどうしていいのかわからない。	その場で謝罪をしました。今後、状態報告を行う際は具体的な提案をさせて頂く等、ご家族の負担がないようにする。