

平成28年度の苦情受け付けとその対応について（報告）

| 保育所・児童養護施設・障害児施設・障害者支援施設・高齢者施設 |        |   |   |
|--------------------------------|--------|---|---|
| 申立日                            | 申立人    | 苦情の内容   | 対応について  |
| 4月19日                          | ご家族    | 利用料については口座引落登録をしたはずだがコンビニエンスストアでの振込用紙が送られてきた。体調も悪く支払いに行くのは負担である。                                      | 契約時に利用日が決まっていなかったため口座登録を行っておらずご迷惑をおかけしました。ご家族と上手く意思疎通が図れていなかった点を反省し、口座登録を行いました。   |
| 5月3日                           | 保護者    | 帰省時の定期薬が足りなかった。   | 帰省の際の確認不足を謝罪し、速やかに薬を届けました。また、帰省の際のマニュアル周知を徹底します。  |
| 5月9日                           | 特別支援学校 | 修学旅行事前荷物確認日に荷物を持たせ忘れた。  | 速やかに荷物を届けるとともに今後、こうした事態にならないように施設内での連絡確認のチェック体制の強化を図ります。  |
| 5月11日                          | 保護者    | 担任から口調が強い場面があったので、言葉遣いについて指導してほしい。  | 保護者の方には、不快な思いをさせたことについて謝罪しました。担任に事情を確認し、今後は丁寧な言葉遣いをするよう指導しました。  |
| 5月17日                          | 匿名女性   | デイサービス送迎車両が、市内の小学校付近を、進入禁止の時間にもかかわらず何度も通行している。通行可能側の車が停車して譲っているが、その際に運転手が邪魔だと言わんばかりの表情であったため憤りを感じている。 | 匿名のため、電話口で丁重に謝罪しました。当事者職員に事実確認をする。現場が進入禁止であることを確認した上で運転手に口頭で進入禁止時間帯である旨を伝え厳重注意をしました。送迎の際は、道路交通法を遵守のうえ安全運転するよう職員に周知徹底を図った。 |
| 6月11日                          | 保護者    | 学校から直接帰省する児童の荷物が学校に届いていなかった。  | 申送りがされておらずご迷惑をかけました。即座に荷物を届け謝罪しました。保護者、学校、施設の連絡を徹底することにした。  |

|        |      |   |  |
|--------|------|---|--|
| 7月31日  | 利用者  | 職員が作業室のカレンダーに僕の通院予定を書き入れている。他の人には病気であることを知られたくないので、やめてほしい。  | 通院予定の書きこんであったカレンダーは処分し、新しいものにかけて替えました。利用者本人が病気に関してとても神経質になっていることを十分に配慮した上で支援に当たるよう全職員に伝えました。   |
| 8月3日   | ご家族  | ご家族より、職員で挨拶をしない(聞こえない)人がいる。迎えに来たのか、帰ってきたのかわからない。  | ご迷惑をかけたことを謝罪しました。職員は、普段からも声が小さいため、相手に聞こえる声で挨拶をするように伝えた。  |
| 8月20日  | 近隣住民 | 早朝5:25分頃に施設から台車をゴロゴロ押して何かを運ぶ音がうるさい。台車が何度も行き来していて、話し声も大きく、常識的な時間としては早すぎる。                                  | ご迷惑をおかけしました。早朝に利用者と宿直員がプランターを台車で移動させておりました。台車を静音タイプのものに変えるとともに近所の方に迷惑とならないよう騒音への配慮を行いました。  |
| 10月10日 | ご家族  | 洗濯物の間違いがある、なくなっていたり、他の入居者の物が紛れていることがある。   | ご迷惑をかけ申し訳ありません。衣類の名前が薄くなっているもの、無記名のものなどに明記して間違いの無いようにいたします。  |
| 10月10日 | ご家族  | ショートステイ利用後、帰宅した際、「もう利用しない方がいいのかな」「足で蹴られた、手ではたかれた、食事の時に茶碗を落として嫌な思いをした」                                     | 持病により動作が緩慢であるご利用者に対して、移動の支援を急ぐあまり、椅子の向きを変えるため足で向き変えたことや、床の食べこぼしを拭きとる事を急ぐあまり、足を手で払いのけるように感じられた様子であった。<br>手で払いのけて茶碗を落としたような事実は無かったが、不快な思いを支援の中から感じたご様子であったため、ご自宅に訪問し謝罪しました。<br>施設内で話し合いを行い改善してまいります。 |
| 11月10日 | 匿名女性 | 匿名女性が交差点に進入し一旦停止したところ、デイサービス送迎車が右折にも関わらず先に進行しようとした。何度か荒い運転をしているのを見かける。市内は道が狭いことや、子供、高齢者もいるので交通ルールを守ってほしい。 | 匿名であったため、電話口で謝罪しました。職員、並びに補助職員に対して交通ルールの再確認をし、時間に余裕のある送迎ルートの作成をする。当事者職員には厳重注意した。   |

|        |       |  |  |
|--------|-------|--|--|
| 11月23日 | ご家族   | 「職員に排泄時太ったと言われ、ものすごく気分が悪い」との苦情を受ける。                                      | 職員が直接謝罪しました。今後このようなことがないように言葉使いについての意識統一を行っています、また日頃のコミュニケーションからも注意するようにしています。   |
| 1月21日  | 児童保護者 | 私物がなくなるので、安心して生活できない   | 本人と保護者に謝罪しました。後日紛失物等の一部は出てきました。子ども達に、自他の区別と大切さについて話し合いをし、施設として私物の管理方法を見直しました。また、鍵のかかる自室で管理することとしました。                                 |
| 2月15日  | 保護者   | 通院の際の待ち合わせで、時間になっても会えなかった。   | 通院科目を間違えて伝えてしまい、互いに違う科の待合で待っており申し訳ありませんでした。病院での待ち合わせの際は確実に何科のどこで待ち合わせるのか連絡確認することとしました。   |
| 3月2日   | 保護者   | お便り帳に「靴下を帽子の中に入れるのは気が引けます。頭に被るものなので・・・帰りも取り出しにくく、靴下を履かずに帰っています。」と書かれていた。 | 降園時、担任保育士が母親に謝罪をし、子どもが自分で帽子・靴下をしまえるようにしていたことと、靴下の紛失と入れ間違いが多かったため中に入れていたことを説明した。配慮不足だったことを改めて謝罪し、今後、帽子の中に靴下を入れないことを母親に伝えると納得された様子だった。 |
| 3月12日  | 保護者   | 一時帰宅の際、本人が他の利用者さんのジャンパーを着用していた。これまでも着せて帰したものと違うものを着ていた。                  | ご迷惑をおかけしたことについて謝罪をしました。帰宅時用の衣類は、普段着用する衣類とは別の場所に、置くこととしました。   |