

平成30年度の苦情受け付けとその対応

(保育園：受付件数2件、公表1件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
11月2日	保護者	子どもの怪我に対する担任からの説明が他人事のような言い方で、不快な思いをした。	説明対応が不十分であったことについて謝罪しました。職員には、もっと保護者の立場になって、対応するよう指導いたしました。

(児童養護施設：受付件数4件、公表1件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
1月4日	保護者	児童の鼻水がひどいのに通院させていない。	通院の配慮に欠けていたことについて謝罪した。今後は健康状態を母に伝えることを心掛けることとしました。

(障害児入所施設、障害者支援施設他：受付件数20件、公表5件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
10月19日	学校担任	通院予定の日に欠席の予定であったが、普通通り登校させてしまった。	迎えに行った際、教諭に謝罪した。引継ぎ時の連絡を確実にを行うことを徹底しました。
1月21日	保護者	病院で処方された薬の投薬をお願いしたが、服薬されずに残っていました。薬はしっかり飲ませてほしい。	服薬の不備について謝罪しました。ショートステイ受け入れ時の要望事項を明確に見える化し全職員で共有しました。
1月26日	保護者	ショートステイを利用するため施設に来たが、インフルエンザ蔓延を理由に利用を断られた。利用できないときは事前に連絡をして欲しい	連絡を失念したことを謝罪し、今後はこのようなことが起こらないよう確認を行いました。
10月23日	保護者	お楽しみ会の際、他の利用者に叩かれる。また、普段から別の利用者に頻繁につねられるので、とても嫌だと本人が言っている。そのような利用者については、しっかり職員が注意して今後このようなことがないようにしっかり見守りしてほしい。	利用者と母親に謝罪し、今後しっかり見守りを行い、このようなことが起こらぬよう現場の支援員に周知しました。

(特別養護老人ホーム、ケアハウス、養護老人ホーム他：受付件数 15 件、公表 4 件)

申立日	申立人	苦情の内容	対応内容
4月20日	家族	昼食時にズボンが濡れており、職員に更衣を依頼すると、「排泄の時に変えます」と言われ、もう一人の職員にも伝えるが同様の返事があったと報告を受ける。汚れた衣類はすぐに変えてほしい。	家族に謝罪し、衣類が汚れていれば、すぐに交換することを再度職員に周知しました。
12月22日	家族	面会時に「昨日電話で衣類を持ってきてほしいと言われ持参したが、その中でぼろぼろの衣類しかない」と言われた。この発言が気になりどうい生活を送っているか心配になり来たと言われる。また昨日の夜に連絡をもらい、夜服を買いに行くことになったから、服が傷んでいたなら前もって知らせしてほしい。	ご家族の方に不快な思いをさせてしまったことを謝罪しました。職員に確認しましたところ、そのような発言をした認識はないが、服の損傷が激しく、会話の中で無意識に言ってしまったかもしれないため、丁寧な電話対応に関して再度確認しました。また、新しい衣類が必要な場合は早めの連絡をするよう周知しました。
2月26日	家族	長男から「今日面会に行った自分の息子（利用者からみて孫）に職員から、眠剤を飲んで転倒され傷をつくってしまった」といった報告があった。まず連絡を最初にもらうのは身元引受人である自分のはずだが、連絡する順番が違うのではないかとの意見をいただく。	家族への連絡はしたものの不在であり、再度連絡する予定であった。その間に面会に来た孫に対して職員が、外傷もあったため事故の説明と謝罪をしたもので、これからの経緯を伝えて謝罪しました。
3月3日	ご家族	張り薬が、連絡帳には交換したと記入されているが交換されていないのではないか。	張り薬が貼られていなかったことを確認し謝罪した。職員が交換していると思ひ込み連絡帳に記入していました。薬に関することは、全職員が必ず確認をすることを徹底した。