

2011年度 上半期苦情解決事例

(保育所関係)

月・日	申出者	申出内容	対応内容
4月21日	施設利用者	新年度で新しいクラスに変わり、持ち上がり担任ではないため、もう少し様子を聞きたいと思うが保育士の対応が事務的に感じられる。また、排泄指導で「おしっこを失敗する」という言葉が、否定的な言葉としてとらえられる。と 1歳児の保護者より園長、事務長に相談があった。	新しいクラスでまだ落ち着かない全体状況がある中、保護者に不安を抱かせる対応になってしまっていることへの謝罪をする。また、「おしっこの失敗」という言葉は、保育現場で特に否定しているつもりもなく、普通に使っている言葉であることをまずお話ししました。しかし、そう言われてみれば成功・失敗というのは○か×という状態を表し、否定的な表現だと思い、職員全体で考え直す機会にすることを伝える。話し合ったことで、思いを出す場になりすっきりしたと話された。今後も気づくことがあれば、何でも出してもらうように伝え話し合いを終えた。

(高齢・救護関係)

月・日	申出者	年・月・日	申出者
6月1日	施設利用者		
		施設の広報紙が家族に届いていない。きちんと届くようにしてほしいとの苦情がありました。	家族が引っ越しされ、施設に連絡がありましたが、施設内での連絡がきちんとできていなかったことが原因でした。訴えられた利用者者に謝罪し、原因の説明と今後その様なことがないことを約束し、ご了解を頂きました。

(障害者関係)

月・日	申出者	申出内容	対応内容
7月19日	利用者家族	利用者Iさんの母親より「20分以上待っているが、送迎車が到着しない。一度、施設の送迎車が目の前を通り過ぎたがどうなっているのですか。雨も降っているので困っている。」と電話で連絡をうけました。	当日送迎運転手にあたっていた職員の失念により、出発時間が遅れたことに加えて送迎コースを間違えて巡回したため、通常は一番に乗車する申し出者の迎えが遅れてしまいました。職員に直ちに迎えに行くよう指示し、後半の送迎コースについては到着が遅れることを電話するとともに、他のコースで巡回できるよう手配し、前記の対応について家族に謝罪し、今後の対応を説明して了承を得ました。

(児童施設)

月・日	申出者	申出内容	対応内容
9月24日	地域住民	9:30、近隣にお住まいの女性の方より「子どもがびっくりしてしまうので、もう少し静かに願えませんか」と職員に話かけられました。	すぐに「申し訳ありません。気をつけます」と謝罪し、名前や時間帯など詳しく聞こうとしましたが、名前を告げずに帰られました。事務長、日直職員、2階に配置の職員に苦情があったことを伝え、騒音に対する意識を職員も気を付けるようにしました。今回は立ち話程度の苦情で名前も住所もおっしゃられなかったため、今後気をつけていくことにしました。

2011年度 上半期 苦情受付、内容件数

【申出者集計】

施設利用者	11
利用者家族	55
地域住民	19
その他	7
計	92

【結果集計】

解決	86
継続	6
計	92

【申出内容集計】

支援内容に関すること	41
利用料に関すること	3
施設運営に関すること	13
制度等に関すること	0
職員に関すること	16
その他	19
計	92

業種別集計

【老人、救護施設】

申出者集計

施設利用者	9
利用者家族	7
地域住民	1
その他	0
計	17

申出内容集計

支援内容に関すること	6
利用料に関すること	0
施設運営に関すること	2
制度等に関すること	0
職員に関すること	8
その他	1
計	17

【保育所】

申出者集計

施設利用者	1
利用者家族	22
地域住民	7
その他	0
計	30

申出内容集計

支援内容に関すること	15
利用料に関すること	0
施設運営に関すること	2
制度等に関すること	0
職員に関すること	4
その他	9
計	30

【児童施設】

申出者集計

施設利用者	0
利用者家族	8
地域住民	6
その他	3
計	17

申出内容集計

支援内容に関すること	6
利用料に関すること	1
施設運営に関すること	5
制度等に関すること	0
職員に関すること	2
その他	3
計	17

【障害施設】

申出者集計

施設利用者	1
利用者家族	18
地域住民	5
その他	4
計	28

申出内容集計

支援内容に関すること	14
利用料に関すること	2
施設運営に関すること	4
制度等に関すること	0
職員に関すること	2
その他	6
計	28

2010年度 下半期苦情解決事例

(保育所関係)

年・月・日	申出者	申出内容	対応内容
2011年3月1日	利用者	新年度の用品として購入するカラー帽子(2歳児以上が使用)を毎年購入するのは不経済であるので検討して欲しいという申し出が保護者よりありました。	各年齢が複雑クラスであるため、そのまま持ちあがっていけない事情を保護者に伝え、各クラス色違いの帽子は必要であることを保護者に説明するとともに、使わなくなったカラー帽子のリサイクルの工夫や新年度用品の購入で保護者の負担をなるべく減らせるように用品を検討、兄弟間で使えるものは使ってもらうようにするなどの配慮をしていくことを説明する上で保育園の状況を理解していただきました。
2011年1月24日	地域住民	近隣の住民の方から駐車場に保護者が無断で駐車していたという苦情があるとともに保護者のマナーの悪さと駐車場の場所を保護者に徹底できていないことの指摘がありました。	駐車した保護者を確認し、その場で保護者と共に謝罪をしています。再度、駐車場の場所を保護者に徹底すること。園内だけでなく、駐車場付近にも看板をつける改善をおこないました。

(高齢・救護関係)

年・月・日	申出者	申出内容	対応内容
2010年12月13日	地域住民	隣接している近所の方から、施設の土地の雑草が伸びてきているとの苦情がありました。	迷惑をかけたことを謝罪し、翌日に職員で除草した後、申し出者宅に報告し了承を頂いています。
2011年3月4日	施設利用者	申出者の居室でエアコンの工事があると聞いていたので片づけをしたが、結局、居室の工事はなかった。正確な情報を伝えてほしいという苦情がありました。	居室棟内で業者が工事をする事になっていたが、誤って利用者の居室で工事をする事伝えたことによるもので、謝罪と間違った経過を説明し、了解を得ています。

(障害者関係)

年・月・日	申出者	申出内容	対応内容
2010年10月4日	利用者家族	10/2ケアホームから帰宅した時、左肩にあざができていた事について、そんな時は手当てをしてほしいとの電話申し出がありました。	あざについては家族からの申し出以前にケアホームから施設に連絡がはいり原因を探っていたが確認できずにいた。申し出家族に謝罪と状況報告をして納得していただきました。
2011年1月20日	業者	利用者の仕事業者より、納品時に数がない、数はきっちりしてほしい。	夕方、職員でやり直しをして、その日に納品をする。迷惑をかけたので今回の作業費は辞退したいと申し出るが、早い段階で納品が出来たので作業費の支払もし、納得していただきました。

(児童施設)

年・月・日	申出者	申出内容	対応内容
2010年10月22日	地域住民	犬の散歩中に2階の窓から「何をしているですか、警察を呼ぶよ」と男児から言われ、以前にも同じことがあった。との申し出がありました。	声をかけた男児と職員と一緒に謝罪する。男児のこともわかっていただいたように納得されました。
2011年2月26日	地域住民	運動場のボール遊び中にボールが隣接の駐車場にでる。駐車場の方から離れた場所で遊んでほしいと申し出がありました。	謝罪をし、ボール遊びのルールやネット等を検討すると伝え納得していただきました。

2010年度下半期 苦情受付、内容件数

【申出者集計】

施設利用者	11
利用者家族	30
地域住民	13
その他	5
計	59

【結果集計】

解決	58
継続	1
計	59

【申出内容集計】

支援内容に関すること	27
利用料に関すること	3
施設運営に関すること	5
制度等に関すること	1
職員に関すること	10
その他	13
計	59

業種別集計

【老人、救護施設】

申出者集計

施設利用者	3
利用者家族	2
地域住民	2
その他	0
計	7

申出内容集計

支援内容に関すること	3
利用料に関すること	0
施設運営に関すること	0
制度等に関すること	0
職員に関すること	2
その他	2
計	7

【保育所】

申出者集計

施設利用者	6
利用者家族	7
地域住民	7
その他	0
計	20

申出内容集計

支援内容に関すること	7
利用料に関すること	2
施設運営に関すること	5
制度等に関すること	1
職員に関すること	3
その他	2
計	20

【児童施設】

申出者集計

施設利用者	1
利用者家族	4
地域住民	2
その他	2
計	9

申出内容集計

支援内容に関すること	4
利用料に関すること	0
施設運営に関すること	0
制度等に関すること	0
職員に関すること	1
その他	4
計	9

【障害施設】

申出者集計

施設利用者	1
利用者家族	17
地域住民	2
その他	3
計	23

申出内容集計

支援内容に関すること	13
利用料に関すること	1
施設運営に関すること	0
制度等に関すること	0
職員に関すること	4
その他	5
計	23

2010年度上半期 苦情受付、内容件数

【申出者集計】

申出者	件数
施設利用者	18
利用者家族	39
地域住民	18
その他	7
計	82

【結果集計】

解決	73
継続	9
計	82

【申出内容集計】

申出内容	件数
支援内容に関する事	23
利用料に関する事	2
施設運営に関する事	10
制度等に関する事	1
職員に関する事	26
その他	20
計	82

*2009年度下半期の継続事案
5件は継続中

業種別集計

【老人、救護施設】

申出者	件数
施設利用者	10
利用者家族	1
地域住民	4
その他	3
計	18

申出内容集計	件数
支援内容に関する事	1
利用料に関する事	1
施設運営に関する事	1
制度等に関する事	1
職員に関する事	6
その他	8
計	18

【保育所】

申出者	件数
施設利用者	2
利用者家族	8
地域住民	10
その他	0
計	20

申出内容集計	件数
支援内容に関する事	6
利用料に関する事	1
施設運営に関する事	3
制度等に関する事	0
職員に関する事	6
その他	4
計	20

【児童施設】

申出者	件数
施設利用者	2
利用者家族	12
地域住民	3
その他	4
計	21

申出内容集計	件数
支援内容に関する事	6
利用料に関する事	0
施設運営に関する事	0
制度等に関する事	0
職員に関する事	8
その他	7
計	21

【障害施設】

申出者	件数
施設利用者	4
利用者家族	18
地域住民	1
その他	0
計	23

申出内容集計	件数
支援内容に関する事	10
利用料に関する事	0
施設運営に関する事	6
制度等に関する事	0
職員に関する事	6
その他	1
計	23