

苦情受付内容及び処理状況（各施設種別より抜粋）

施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成27年2月12日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 （該当に■）	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	<p>他利用者がギャンブル等行っているようであるが、施設として黙認しているのか。施設内にスポーツ新聞を置いているのは故意に行っていることなのか。</p> <p>上記主訴について、施設長と協議のうえ、施設としての回答を施設長から直接説明することとした。</p>		
対応と結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ギャンブルについては寮規にあるとおり禁止をしており、黙認はしていないこと ・そのような行為が見られたり臭わずような行動があった場合には全体会で周知し、直接注意することもあること。 ・スポーツ新聞については是非を問われてきた経過があるが、TVによる情報取得が施設内で限られる中、一般紙による情報提供のみでなく、スポーツや芸能他の情報提供の一つとして顧客満足度を意識した形で残しているという現状がある。 <p>上記内容に理解を示され、申出者がギャンブル依存症治療歴があり、他利用者のギャンブル行為を噂で耳にすることで、施設側の対応を確認したかったとの主旨の弁があった。</p>		

施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成26年9月4日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他（意見投書箱 ）		
相談分類 （該当に■）	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	<p>〇〇さんの事ですが、夜9時以降の行動の物音がうるさく、同室者や隣の部屋の人間がなかなか寝付けない状態です。お茶を飲む、トイレに行く、タバコを吸う、それらの動作がすべて都度大きな音を立てて部屋を出て行ってするものなので大変です。他にも迷惑となる行為をしているようなので、注意して下さい。</p>		
対応と結果	<p>担当職員より、確認を行う。点呼後に1回、その1時間後に喫煙のため1回、起床までに計2回居室を出入りすると言う。扉の開閉音・足音にも気を付けているつもりであると言われる事から、利用者の中には不眠・精神疾患・ストレス等、決して精神的に良い状態とは言えない方が多数いる事、そして人のとらえ方が様々である事を承知しておく事が重要であると伝え、就寝時間中の物音については今後も留意してもらいたい旨を伝えた。以降同様の苦情は挙がっていない。</p>		

施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成26年10月12日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 （該当に■）	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	<p>〇〇号室S氏の事ですが、風呂の事で何度も皆から言われている様ですが、いまだに良くなっていません。それだけでなくトイレの後に流さず手も洗わず消毒もせずに食堂へ入っていくのを見かけました。何度も注意しても改善しなければ担当を指導するか担当を変えるべきです。ここは集団生活の場です。守れない人や指導員は不用です！</p>		
対応と結果	<p>これまでもS氏には繰り返し衛生面での注意を行ってきたが、能力的な事もあり、一時的に改善されるだけであった。今回は定期的に声かけを行う事で、ずいぶん改善され、同様の苦情はこれ以降でなくなった。</p>		

施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成26年10月30日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他（級友の保護者）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他（学級担任より）		
相談分類 （該当に■）	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの顔に傷をつけられた。落ち着かない子は登校させないでほしい。 ・保護者代わりなら職員がきちんと見て欲しい。謝罪は不用。 		
対応と結果	<ul style="list-style-type: none"> ・対象児童に指導を入れ、翌日の登校時に相手児童に対し、対象児童と職員共に謝罪。 ・2日後の授業参観時に関係児童の母へ謝罪を行い、受け入れてもらう。 ・校長や担任等に本児の状態を伝えフォローアップ体制を図る。 		

施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成26年11月10日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input checked="" type="checkbox"/> その他（級友の保護者）		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 （該当に■）	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	こどもが学校で首を絞められた。今回で2回目であり、保護者代わりなら職員がきちんと指導をしてほしい。		
対応と結果	対象児童に指導を入れ、翌日登校時に担任同席のもと相手児童に対象児童と職員共に謝罪。保護者へ電話で経緯を説明した後来寮して頂き、謝罪を受けてもらう。		

施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成27年2月14日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 （該当に■）	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	<p>こども相談センターのケースワーカーより、児童の実母より園の職員の対応についての苦情の電話があったと連絡がある。</p> <p>学校の行事に参加できるのか確認をしてみると、なかなか連絡をもらえなかった事、面会の日程が決まらない事、電話の回数が多いと嫌味を言われた等の訴えがあった。</p>		
対応と結果	担当者より実母に連絡をし、対応等の不手際を謝罪。後日実母、ケースワーカー、職員との話し合いの場を設け再度謝罪し、納得して頂く。あらためて電話や面会、外出等の取り決めを行う。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成26年10月8日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 （該当に■）	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	他入所者が自転車から降りずに、門からエントランスまで走って入ってくるのが危険がある。		
対応と結果	他入所者に職員から、門を出入りする際は自転車から降りて歩くよう伝え、自治会全体でも注意を呼び掛ける。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年1月7日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	施設内保育で、子どもの預かりをしてほしい。		
対応と結果	話を聞くと、年末年始の育児にストレスを感じられた様子であり、話を傾聴する。また、保育室の子どもの保育は就労優先であることを伝え、預かりが可能な日には、預かることが出来ることを伝えて、予定の日を伝え了解ある。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年1月11日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 (該当に■)	① <input type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	学童児からのDSすれ違い通信機能のメッセージで、「くそばあ、死ね」などのメッセージが送られてきたので、子どもに直接注意をしたが、学童でも注意をしてほしい。		
対応と結果	緊急子ども会を開催して、3DSの利用に関するメッセージ機能のやり取りの注意と、利用のマナーを伝える。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年3月24日
苦情申立者	① <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 ② <input type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input checked="" type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	申出者宛の郵便物（児童扶養手当現況届確認依頼書）が空き居室用のポストに入っていた事が判明し職員が謝罪。手続きなど滞っていないかこちらで確認すると伝えると一旦了承される。その後「私に対しての役所のイメージが悪くなる。私に落ち度はないため、役所に謝って欲しい」との申出がある。		
対応と結果	書類は昨年夏頃送付されたと思われる、その原因は明らかではなく事実確認できない事もあり、謝罪する。すぐに役所に確認したところ、手続きに不備はない事を確認したため、説明の上思いを傾聴する。 ※今後も申出があれば話を丁寧に聞く予定。空き室のポストの確認を職員が徹底し抑止をはかる。職員に事案内容を周知、施設内巡回時に確認することを決める。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成26年5月8日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input type="checkbox"/> 電話 ② <input checked="" type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 (該当に■)	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	手洗い後のアルコール消毒をすると手が荒れるので、やめてほしいとお願いしていたのにアルコール消毒をしたようで手が荒れてしまった。 消毒がダメな事を伝えているので、気を付けてほしい。		

施設種別	法人本部	受付年月日	平成27年1月23日
苦情申立者	① <input type="checkbox"/> 利用者 ② <input checked="" type="checkbox"/> 家族 ③ <input type="checkbox"/> 匿名 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	① <input checked="" type="checkbox"/> 電話 ② <input type="checkbox"/> 来室 ③ <input type="checkbox"/> 文書 ④ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類 （該当に■）	① <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 ② <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 ③ <input type="checkbox"/> 他の利用者 ④ <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 ⑤ <input type="checkbox"/> 制度法律等 ⑥ <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	子どもが遊具から落とされたが、最初の状況報告と子どもが言っている内容が違う。頭を打った可能性があるのに、受診させていなかった。		
対応と結果	何度か保護者とやりとりをし、①事故があった場合は、保護者へ連絡する。②職員からの聞き取りを徹底し、保護者へ説明する。等の改善案を提示し、とりあえず納得される。		