苦情解決の内容について

平成28年度

時期	申立人	苦情・要望内容	対応および結果
4月	保護者	数年前に子どもの担当だった職員（退職済み）で子どもに対する関わり方や、保護者に対しての関わり方が納得がいっていない。その当時施設から謝罪、担当の変更を行って貰っているが、思い返し不満に思っており、施設の変更も考えており、過去の対応を謝罪してほしい。	5月に施設職員、保護者、関係機関担当者とカンファレンスを行っている。該当職員は退職していることを伝え、現在は、過去に感じたような不適切にかかわる職員はいないことを伝えた上で、再度、保護者が不快に感じたことについて謝罪をしている。また、保護者の要望に対して返事をきちんとできるだけ早く伝えることで納得いただいた。
10月	保護者	日中一時を利用している間にできたと思われる傷がおでこにあり、利用した帰りには何も伝えられていなかったので、見守りをしっかりしてほしいことと、何が怪我に繋がったのかを伝えてほしい。	怪我をさせてしまったことについて謝罪している。また、見守りの強化と共に、来院時とお迎え時にボディーチェックを行い、利用中に怪我がないかの把握を徹底、連絡帳を作成して、利用児の様子などが分かるように記録していくことを伝えている。
10月	保護者	短期利用の予約について、いつも利用しているのに施設側の都合で利用できなくなるのはどうしてか。	建替え後、ベッドの数以上の児童の宿泊を伴うサービスの利用はできなくなったことと、一時保護等の受入でベッドが満床になり、短期入所の予約が出来ないことを改めて説明している。また、今後は、利用できないことをできるだけ早く伝えるようにする旨を伝えた上で、緊急で利用を受け入れる児童がいる場合、急に利用できなくなる可能性があることを伝えている。
10月	利用者	グループホーム内（つかさの家）にて使用しているセンサーの音を利用者本人が気にしており、音がうるさいとの訴えがスタッフにあった。	スタッフより管理者に報告し、管理者が利用者本人に話を聞いてみたが、本人は訴えを忘れていた様子。
2月	保護者	短期利用をした後、顔に何カ所も傷があり、原因が知りたい。自分ですることではないため、誰かにされたのではないか、しっかり見守られていないのではないか等施設に対して不信感がある。子ども同士での怪我は仕方がないと理解しているが、施設から連絡があると思っていたところ、なかったためどうなっているのか。	短期利用をしたユニットの職員より聞き取り、本人の様子を伝えた。また、通学バスの様子を確認して報告することを伝え、3日後、保護者、施設職員、学校の担任教諭で話し合いを行い、状況等を再度伝えている。

平成27年度

時期	申立人	苦情・要望内容	対応および結果
12月	保護者	子どもの担当職員と事務担当者との連絡がきちんとなされていない。また、事務的なことに関して、連絡が来ず、こちらからいつも確認している状況であるため、改善して欲しい。	職員間での連絡について、これまで以上にしっかりと行っていき、連絡に関しても、事務担当者から連絡すべきことに関しては、もっとこまめにさせていただくようにすることをお伝えしている。

平成26年度

時期	申立人	苦情・要望内容	対応および結果
5月	保護者	平成24年に利用契約をした際、個人負担は0円と聞いていたのに、平成26年4月から個人負担（食事代等）がかかるのはなぜか。	平成24年の契約書を確認する。平成26年4月から個人負担が発生している理由について、利用者本人に障害基礎年金がついたからであると説明し、納得していただく。
7月	保護者	子どもが、他児にケガをさせられた。今回で2回目なので、現場の職員や担当職員から連絡をいれるだけではなく、現場の問題点や環境を良くしていくのではれば、上の人間が謝罪を入れるのが基本ではないか。	翌日、施設長より謝罪を改めて説明を行い、危害を加えた利用者とは別の部屋で過ごしてもらうよう配慮すること、出来るだけ利用者自身が職員の目配りができるところにいてもらうことで再発防止に努めることを説明した。
9月	保護者	面会時に記入する「来院者受付票」を玄関に置いたままにしていたため、個人情報を不特定多数の人の目のつくところに置いたままにしないでほしい。また、休日にインターフォンを鳴らしてから職員が対応するまでに時間がかかっており、万が一、不審者が侵入してきていたらどうしていたのか。	来院者受付票に関しては、記入後に職員が回収するようにし、職員が対応できない場合のため、受付票を入れるポストを設置し、そこに入れるようにした。 来院時の対応については、入り口に防犯カメラを設置し、インターフォンを押すと、各職員が携帯している子機に伝わるように再設定した。 申し出人には対応を連絡・説明し、理解を得ている。

平成25年度

時期	申立人	苦情・要望内容	対応および結果
4月	保護者	子どもが肺炎で入院した。健康管理はしっかりとされているのか。また。入院の際に付き添いのために使ったベッドの費用は施設側で負担してもらえないか。	現在、看護師が不在でかけている状態である。今後も医療的ケアににについてはバイタルチェックを詳細に記入し、健康管理に努め、強力医療機関との連絡を密にしていく。ベッドの費用についてはご家族・職員が付き添った日数で按分し、支払うことで納得していただく。
6月	保護者	子どもが、他児にケガをさせられて通院をした。被害者なのに通院費を負担しなければならないのか。	措置から契約に変更されたご家族のケースで、医療負担が発生することについて説明をする。施設としても傷害保険は加入しており、大きな事故や入院の際には保険を使うことも可能であることを説明し、納得をしていただく。
11月	近隣住民	フェンス越しに敷地内に様々なものが投げ込まれている。大きな石が投げ込まれていたこともあった。事故に結びつく可能性もあり、注意して欲しい。	施設として管理できていなかったことに対して、深く謝罪する。 子どもたちだけで院庭で過ごすことは避けるように徹底し、職員自体が意識を持ちながら子どもたちに係わりを持ち、決して行動制限に結びつかないような対応を心がける。子どもたちにもご近所に迷惑をかける行為について理解を促す。