

苦情解決の内容について

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、減k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あれば、上野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見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	面会時に記入していただく「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、そこに付けるようにした。 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、職員自身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。