

1 分類別苦情受付件数

区 分	利用者	家族	代理人	その他	合計
A 職員の接遇	件	2 件	件	1 件	3 件
B サービスの質や量	件	件	件	件	件
C 利用料	件	件	件	件	件
D 説明・情報提供	件	件	件	件	件
E 被害・損害	件	件	件	件	件
F 権利侵害	件	件	件	件	件
G その他	件	件	件	件	件
合 計	件	2 件	件	1 件	3 件

2 主な苦情の内容及び対応とその結果

区分	苦 情 の 内 容	対 応 と そ の 結 果
A	小学生の通学を引率している職員が、児童の持っていた傘を取り上げ、取り上げた傘を地面にたたきつけて説教をしていた。普通感覚であれば虐待であり、許せる行為ではない。その職員を突き止めて、しかるべき措置・指導をしてほしい。	当該職員から聞き取った状況では、登校引率の際、児童が傘で他の児童を小突くなどの行為をしており、注意したが聞き入れず、また、後方から自動車が来たため、危険を察し、児童から傘を取り上げた。自動車が通り過ぎてから、当該職員が傘を地面にたたきつけ、当該児童に声を荒げて厳しく注意をしたとの状況であった。 当該職員は、児童の命に関わる場面であったことから、当該児童に危険な行為であったことを理解させるため、つい不適切な行動になったことを反省しており、施設長から改めて誤解や不信感を招くような支援がないように指導するとともに、職員朝礼でも職員に周知した。
B	児童から、職員の言葉遣いが悪いので、家に帰りたいとの電話があった。児童に園長に相談したらと伝えたが、告げ口をしたと他の児童から思われると嫌なので相談しづらいとのこと。	家族には、当該児童に事情を確認したうえで、必要があれば職員へ注意指導すること等を伝えた。 当該児童には、状況と本人の心境等を聞き取りしたうえで、当該職員に注意すること、嫌なことがあったときは、家族や職員に話をしてよいこと等を改めて伝えた。 苦情受付担当者が状況を確認したうえで、保護者や児童から誤解や不信感を招かないように、朝礼や職員会議等で職員に周知するとともに、当該職員へは施設長より指導を行った。