

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	1 件	件	件	件	1 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	1 件	件	件	件	1 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	<p>研修室利用中に広場で過ごされていた利用者に対して、研修室に戻られるかどうか声かけしたところ、「サークルに参加したいが参加できなくて困っている。どちらも選べないから困っている。」と不快に思われ、再度研修室に入室される。帰られる際に、サークルメンバーの方々より当該利用者が職員の声かけに悲しい思いをされ、涙を流された等苦情がある。</p> <p>後日、団体より文書にて以下の内容の苦情・要望が届く。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該利用者は職員の声かけに対して涙を流され、悲しい思いをされた。 ・研修室の利用については、口頭ではなく約束事等に記載してほしい。 ・研修室利用の際も、研修室と広場の出入りをケースバイケースで見守ってほしい。 ・参加した親子が楽しめるような場所であってほしい。 	<p>利用者、サークルメンバーが帰られる際に、不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪を行う。</p> <p>後日届いた文書に対して、団体代表者及び当該利用者へ文書・手紙にて、謝罪と以下の対応内容について説明を行う。</p> <p>対応・改善内容については以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室利用中に広場で過ごしていた利用者に対して研修室に戻るか尋ねたことは、研修室に戻る事が出来ず困っていた気持ちに寄り添うことができず、配慮に欠けた声掛けであった。これまで以上に一人ひとりの状況に応じた細やかな対応に努めていきたい。状況確認が必要な際は団体代表へ協力をもらい、状況や気持ちを把握したうえで、丁寧な対応に努める。 ・これまで研修室を利用する団体に対しては、研修室利用時間は原則研修室のみで過ごしてもらうようお願いしていたが、今回のように、遊具で遊びたいという子どもと子どもに寄り添う母親の気持ちを考え、親子で一緒に遊ぶ際は自由に利用してもらい、困ったこと等があると見受けられる際は、丁寧な声掛けと対応に努める。 ・利用者楽しい時間を過ごしていただける広場作りに努めると共に、満足していただけるよう一層の職員育成と資質向上に努める。