令和 2 年度　　福祉サービス提供における苦情解決の状況

施設名　　南部親子つどいの広場

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	2 件	件	件	件	2 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	2 件	件	件	件	2 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	・トイレトレーニングで悩んでいたので相談したが、相談した職員は、親身に聞いてくれず「わかりませんね～」との返答であった。更に、「相談できる友達はいないんですか」と言われた。転勤族で、友人もおらず相談したが、そんなことを言われ、ひどく不愉快だった。以前、夜泣きが、1時間ほどひどい時に相談した時も、「我慢するしかないですね」と言われた。育児のプロなのかなと思うことがしばしばあり、涙が止まらないほど悲しく悔しい思いをした。もう二度と利用はしない。	・受付にて声を掛けられ相談を受けていたところ、途中で不機嫌な様子になり、「じゃ、もういいです。」と言われ帰られた。相談を受けていた職員が、母親へ不快な思いをさせてしまい、帰らせてしまったため、その旨を館長へ報告した。 ・館長より母親へ謝罪の電話をしたが、電話番号の変更をされていたため、しばらく連絡がつかず電話番号を調べているうちに、問い合わせファームにて苦情の内容であった。 ・再度館長より、問い合わせフォームに記載してあった電話番号に連絡し、内容の確認と不快な思いをさせてしまった事に対しての謝罪を行った。 ・1時間ほど、母親の思いに寄り添い電話対応する。 ・謝罪文を送付する。
A	・普段から南部親子つどいの広場を利用しているが、一時預かりを利用し子どもを迎えに行った際に、子どもの名前を呼び捨てにしている職員を見かけた。 広場を利用している際は、名前を呼び捨てにしている場面を見かけたことはなかったため、保護者の目が届かない場所では、呼び捨てにしてよいのか疑問に思った。 ・帰る際に、子どもと一緒に挨拶をしたが一人の職員は目を合わせることなく適当に返事をされただけであった。 ・おむつ替えの際、乱暴に子どもを寝かせている職員がいた。今後も利用したいので、匿名でお願いしたい。 ・他の職員は、いつも笑顔で迎えてくれ、丁寧に対応してくれるので、非常に残念であったとのこと。	・一時預かり室での、今回職員の対応について不愉快な思いをさせてしまったことを深く反省し、苦情の内容を直ちに職員間で周知する。 1　お子様の名前の呼び捨てについては、スタッフも日頃より心掛けているが、時に親しみを込めて呼び捨てにすることがあったと申し出がある。 今後呼び捨てについては、絶対にしてはならないことを伝える。 2　常日頃より、必ず挨拶はするように心掛けているが、他に預かっている子どもに対応している際に気づかないことがあったかもしれないということで、保護者の送迎時には、必ず目線を合わせて挨拶を行うよう徹底する。 3　広場及び一時預かり等、日頃より細心の注意を払って業務に携わっており、おむつ替え時や対応の際など日々の子どもの状態に合わせて交換を行っているが、今回、誤解を招いてしまったことについては反省し、安心してご利用いただけるように十分配慮した丁寧な対応に努める。 4　謝罪文を館内に3月31日まで掲示する。 ・毎年実施している接遇研修の強化に努め、コンプライアンスセルフチェックを定期的に実施し、気づき、振り返りを行うことで、処遇改善に努める。