令和　4　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	3 件	件	件	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	3 件	件	件	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	りぼんかんに職員の対応について苦情の電話がある。「３月２１日に南部親子つどいの広場に遊びに行った際に、広場制限中のためエントランスで待っていたところ、長男がジャンプして骨折した。その際の看護師の対応に不満がある。看護師は、ケガの様子を見ることなく、当番医を探すことなく、なんのための看護師なのか？保冷剤をすぐに持ってくるわけでもなく・・・」等の内容であった。また、保険の件についても問い合わせがあったと再度連絡が入る。	・保護者へ電話を入れ、保護者様に寄り添う対応ができなかったことを謝罪するとともに、今後接遇研修の強化を図っていくことをお伝えする。保険関係については、施設内で起きた事故ということで見舞金対応可能であるが、骨折部位によっては、該当しないこともあることをお伝えする。後日、資料等をお渡しするが、その後保護者より連絡はなかった。 ・館内の体調不良やケガ等に関するものは、まずは、看護師・助産師が先に対応することと、より一層丁寧な保護者支援を心掛けることが大切であることの共通理解を図った。 ・職員会で接遇研修を行い、改めて自分自身の保護者支援のあり方について見つめ直していくこととした。 ・毎月、館内に当番医を掲示することとした。
A	・電話にて「2～3カ月前のことですが、職員二人ほどが私たち親子を事務所入り口から覗き込んで見ていた。その際、「あの親、子どもを見ないで放置しているよね」と話をしている声が聞こえた。その後、事務所中に入って「あのお母さん、子どもをみていないで大丈夫かな？あの親、難しいタイプだから・・・」等私の悪口を言って職員数人で笑っていた。子どもは、療育に通っていて、子育てにしんどい思いをしている私に対して（疲れ切ってボーッとしたい気分もある）そのような見方でいる職員がいる状態は、どうなんでしょうか？たにっこりんが辛い場所・嫌な場所になっている。療育先にも相談して話を聞いてもらって、ようやく電話をする気持ちになった。匿名希望です」	・職員の言動により保護者様に不快な思いをさせてしまったことについて謝罪した。職員に対する接遇研修を行い、改めて保護者支援のあり方を見つめ直しより一層寄り添った支援に努めることを電話でお伝えした。

A	・職員の方が、閉館時間前に館内のおもちゃやマットなどの消毒を始めたため居場所が無くなり帰らざるを得ない状況になり閉館前に追い出されるように感じた。他の施設では、17時まで適切に利用することができ閉館前に追い出されると強く感じるようなことは一切無かった。公の施設の利用状況として適切なのか、他の支援センターなどは閉館時間まで適切に利用できるのに、たにっこりんはこのような運用でよいのか等問題提起しました。	・子育て支援に関わる職員として、閉館までお子様が気兼ねなく遊べなかったことやゆっくりと保護者様も過ごせなかったことに対して配慮が足りなかったことについて謝罪した。消毒に関しましては、衛生面上午前・午後の一日2回玩具や遊具等の消毒を行い、安心して遊べるよう配慮している。 　ご意見を頂き、鹿児島市に相談し、夕方の消毒時間は、閉館後17時～行うこととし、皆様が心地よく過ごせるような環境作りに配慮することとした。職員に対しては、接遇研修を行い改めて保護者支援のあり方について見つめ直し、より一層寄り添った支援に心掛けることをメールにてお伝えした。