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　　母子生活支援施設

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	2 件	件	件	件	2 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
E	・夜間に隣室からのテレビの音量や子どもの泣き声が聞こえ、眠れないと内線がある。 　翌日に申出人の措置元の担当職員より施設へ電話があり、「隣室からの騒音で眠れない。騒音によりストレスが溜まる。子どもたちが眠れず登校できない」等の訴えの連絡があった。措置元より騒音については施設も対応していると思うが、より一層本世帯への対応をお願いしたいとのことであった。	宿直職員が訴えがあった階を巡視し音の確認に行くが、音は聞こえなかったためその旨を内線で申出人に伝えるが、納得がいかなかったのか一方的に内線を切っている。翌日の措置元からの依頼についても、真摯に対応することを伝えた。 （今後の対応） 　利用者より騒音の訴えがあった場合は、訴えがあった居室から音の確認を職員が行い、騒音元への対応する。夜間帯の訴えについては、外から騒音の確認を行い、翌朝騒音元の世帯主に確認し対応する。騒音がひどい場合は騒音元の居室を訪室し音の確認をする。頻繁にある場合は、騒音の時間帯や、どのような音がするのか等をメモに残してもらい、確認時に活用したい旨を伝え、了承を得た。 また、施設の会等を利用し全世帯にお願いと併せて事務所前や各階掲示等にて全利用者に周知する。
E	本人の携帯電話から連絡がある。 23：30に本人がベランダにて喫煙をしていたところに隣室より濡れたタオルを投げ込まれたと訴えがある。	濡れたタオルを投げ込まれたという訴えに対しては、タオルの持ち主を両隣室に確認をするが、該当者はいなかった。さらに全世帯に向けてタオルを玄関前に掲示して落とし物のお知らせをしたが該当者は出て来なかった。申出人にタオルの持ち主は、いなかった事を伝えるが、隣の部屋から投げ込まれたのを見たと一点張りであった。 その後申出人の長女が掲示してあるタオルを見てこのタオルは本世帯のものであるが、びっしょりと濡れた状態で投げ込まれたことは事実だと話し、タオルについては長女が持ち帰った。 　その後もタオルを投げ込まれた件について、各世帯ごとに確認を行ったが、心当たりがないとの返答であり、申出人の訴えと事実確認が出来なかった。
A	23：30にベランダにて喫煙をしていたところにタオルを投げ込まれた件で苦情の連絡をいれたが、宿直員からこの時間に喫煙していることを注意され「（タバコを）吸わないから吸う人間の気持ちはわからない」と言われた。この時間はベランダでの喫煙可能な時間であったにも関わらず、このように注意を受けた事に腹が立った。	宿直員よりベランダの喫煙について注意されたことについては、宿直員の規則の認識不足であったことを伝え、本人の気持ちを傾聴し謝罪した。 職員全員に再度喫煙（ベランダでの喫煙可能時間や場所等）について周知した。「施設のしおり」についても7月の支援会議にて職員全員に配布し、決まりごとやルールについて周知徹底を図った。