

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	2 件	件	件	件	2 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	5 件	件	件	件	5 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>たにっこりんの職員1名、嫌いな子、家族に対してあきらかに対応が・・・。親にはいいですが、子どもに対して無視のような対応は改善してもらえないでしょうか。頑張って話しかけているのに心がさみしくなります。 (意見箱)</p>	<p>当該職員には利用者からの指摘内容を踏まえ、必要な指導を実施するとともに、全職員に対し接遇意識の向上を図るよう周知した。</p>
A	<p>たにっこりんで授乳ケープで授乳をしてたらここでしないでくださいと言われました。理由を聞くと男性の目と衛生的にと言われましたが、ケープをしてるのに男性の目とはどういうことでしょうか？以前何度もたにっこりんの広場で哺乳瓶でミルクをあげてる人を見ていますがミルクはよくて母乳はダメということですか？よくわかりません。なかまっちやいしきららりぼんかんでは言われたことがないので凄く不快でした。 男性の目を防ぐためにケープがあるんじゃないんでしょうか？衛生的に、男性の目がというならケープは使える場所はないということになりますか・・・ 授乳室以外での授乳はやめてくださいと注意書きはありましたか？ (メール)</p>	<p>当該職員に対して、利用者からの意見を確認し、今回の対応についての事実確認と指導を実施した。 また、鹿児島市すこやか子育て交流館（りぼんかん）へ報告し、館内での授乳時における対応を統一することや、利用者への接遇面について指摘及び指導を受けた。 本件を全職員に回覧、会議等で周知し、接遇や館内案内、授乳における説明について統一を図った。</p>
A	<p>ずっと同じ親と話し込んでいるスタッフがいる。1時間ぐらい。もっと全体の監視をしてほしい。 (意見箱)</p>	<p>当該職員に事実確認を行い、当日は広場にて子育てに関する相談を受けていたとのことであった。 利用者へは、広場において子育てに関する様々な相談を受けることもあるため、時間を要する場合もあることを伝えた。 職員へは、利用者の理解が得られるように接遇面などの徹底を図った。</p>

区分	苦情の内容	対応とその結果
B	<p>貸し出しのおもちゃをずっと返さない人には声をかけてほしいです。30分以上経っても戻ってこずずっと待っていて哀しい思いをすることがあります。 (意見箱)</p>	<p>貸し出し玩具を貸し出す際は30分の貸し出しであることをその都度伝え、30分超過した際はお声掛けするよう職員間で周知した。</p>
B	<p>「私の靴がないです。ただ、同じ種類の靴が置いてあります。誰か間違ったのかな。私の靴はもう少し奇麗でした」と訴えがある。 翌日電話連絡があり、インスタのグループで靴の履き間違いの話をしたら、他の方から「以前も靴の履き間違いがあった」と聞いた。その時、たにっこりんの職員に当日の来館者に電話をしてもらったと言っていた。 私の場合はなぜしてもらえなかったのか。また、再発防止の対策はしていないのか？ (直接、電話)</p>	<p>対応に一貫性を欠いたことで、利用者には不快な思いを与えてしまったことを謝罪した。 鹿児島市すこやか子育て交流館（りぼんかん）と統一し、基本的には不特定多数の方が利用する施設となるため、無記名のものなどについては、来館者に電話連絡などはせずに館内掲示のみとした。 靴箱や館内に持ち物の確認等の注意喚起の案内を掲示し、再発防止の対策を行った。</p>