

2023年3月31日

苦情相談対応事例（2020年4月～2023年3月）

大阪水上隣保館施設名（ 翼 ）

NO	年	月	相談者〔苦情者〕	苦情相談内容	苦情相談対応及び対応結果
1	2020	6	入所児童	他児にわらかされた。急にわらかされいやだった。（意見箱）	受付対応者が聞き取り。ホームの職員に共有してほしいことや職員にしてほしい事はとくにないとのこと。困ったことがあれば誰でもいいので話をしてほしいこと伝える。
2	2020	8	入所児童保護者	職員の接遇、サービスの質や量、利用料、説明・情報提供、被害・損害、権利侵害、他 職員の不注意でこどもに打撲をさせてしまう。夜間であり対応を救急センターに相談するも外傷もなく見てくれる病院がないため24時間経過観察となる。事象についてとその対応について、面会時に謝罪と説明をすることになるが、それより前に保護者より施設の第三者委員に苦情の電話が入る。	<input type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 継続 <input checked="" type="checkbox"/> その他 その後の面会時に謝罪。状況説明をする。
3	2021	2	地域保護者	職員の接遇、サービスの質や量、利用料、説明・情報提供、被害・損害、権利侵害、他 地域保護者より施設に電話。公園で地域児童と施設入所児童3人が一緒に遊んでおり、鉄の棒で木を叩き騒がしくしており地域の方より苦情がきたとのこと。地域児童の母親が様子を見に行き施設児童に注意をして下さるも聞く気のない態度であった。そのため一緒に遊ばないよう伝えたとのこと。	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> その他 本児たちに指導。学校を通して当該保護者に連絡をさせてもらい、対応している。
4	2022	6	入所児童保護者	職員の接遇、サービスの質や量、利用料、説明・情報提供、被害・損害、権利侵害、他 第三者委員へ施設の対応について保護者から連絡。施設に届いたこども宛ての書簡を子どもが開けるのではなく保護者が一緒に開けたかった。ワクチン接種した報告を直接聞きたかった。	<input checked="" type="checkbox"/> 解決 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> その他 面会時に保護者と話をする時間を持つ。