

苦情相談対応事例（2020年度）

大阪水上隣保館施設名（児童心理治療施設 ひびき）

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	2021	1	匿名希望	<p>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 意見箱に匿名で投函。 内容は、</p> <p>① 職員が人によって態度を変える。 ② コロナで我慢ばかり。外出企画の検討。</p>	<p>■解決 □継続 □その他</p> <p>匿名であったが児童が直接確認してくる。直接本人より聴取。 職員の態度については、担当職員に相談して解決を目指すことになる。 ②については、外出企画を検討する案内を掲示。</p>
2	2021	2	中3女兒	<p>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 意見箱に記名で投函。 内容は、</p> <p>① ユニットに行きたい。 ② スマホを持ちたい。 ③ 美容関係の相談。</p>	<p>■解決 ■継続 □その他</p> <p>直接本人に聴取。 ①②については、直接担当者と相談することになる。 ③に関しては、看護師に話を聞いてもらうことになる。 受験前に不安があったこと、高校生になる前に相談したかったと話せる。 ただし、施設としての検討課題については継続。</p>
3	2021	2	匿名	<p>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 意見箱に匿名で投函。 内容は、自転車置き場の使い方が悪い。前カゴに雨具が入れられている。タイヤの空気入れの栓の紛失、ハンドルが削られていた。</p>	<p>■解決 □継続 □その他</p> <p>駐輪場の清掃、不要なものは撤去。注意喚起のペーパーを張り出し。 児童らに周知とフロアにも対応用紙を掲示。</p>

苦情相談対応事例（2021年度）

大阪水上隣保館施設名（児童心理治療施設 ひびき）

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	2022	1	匿名希望	<p><u>職員の接遇</u>、<u>サービスの質や量</u>、利用料、説明・情報提供、被害・損害、権利侵害、他</p> <p>意見箱に匿名で投函。 内容は、</p> <p>① 職員が偉そうで、口が悪い。 ② 職員が信用できない。 ③ 模様替えを自分たちでできない。</p>	<p>■解決 □継続 □その他</p> <p>匿名だったが、女兒のトラブルがあり、女子フロアに状況確認。 ①②はフロア職員へ周知。 ③については、詳しい状況を聞きたいため、名乗り出てほしいと伝えるが、反応なし。</p>
2	2022	3	匿名希望	<p><u>職員の接遇</u>、<u>サービスの質や量</u>、利用料、説明・情報提供、被害・損害、権利侵害、他</p> <p>意見箱に匿名で投函。 内容は、</p> <p>① 意見箱に意見を入れても見てくれない。 ② 職員が子どもの意見を聞いてくれない。 ③ 職員が「お前」「イラッとした」など圧をかけてくる。</p>	<p>■解決 □継続 □その他</p> <p>①については、受付担当者よりすぐ謝罪の場を設定。フロアへ謝罪を行う。 ②③については、具体的に内容を確認したいことを周知、掲示するが反応なし。</p>
3				<p>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</p>	<p>□解決 □継続 □その他</p>

苦情相談対応事例（2022年度）

大阪水上隣保館施設名（児童心理治療施設 ひびき）

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	2022	7	匿名希望	<p>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 意見箱に匿名で投函。 内容は、</p> <p>① 職員の言い方や態度への不満。 ② 職員の声かけの仕方や言い方への不満。</p>	<p>■解決 <input type="checkbox"/>継続 <input type="checkbox"/>その他</p> <p>匿名希望だったが、記名してくれていたので直接本人に聴取。 その時の気分で書いたもので、聞き取りも対応も必要ないとのこと。数名でテンションが高くなり、書いたとのこと。対応が必要な場合、再度声をかけてほしいと伝える。</p>
2	2022	10	中3女兒	<p>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 意見箱に投函。 内容は、インターネットと使った買い物がしたい。</p>	<p>■解決 <input type="checkbox"/>継続 <input type="checkbox"/>その他</p> <p>高校生の一部で対応が始まっていた内容であったため、施設として一定のラインを確認して本人へ伝える。 また、意見があったことを掲示して全体へも共有して終了。</p>
3				<p>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</p>	<p><input type="checkbox"/>解決 <input type="checkbox"/>継続 <input type="checkbox"/>その他</p>