

平成 25 年度において、各施設が受理した苦情案件の中で、法人本部苦情受付責任者並びに法人本部苦情解決責任者が対応した案件または第三者委員が対応した案件は 1 件でした。

内容としては、平成 25 年度当初、母子生活支援施設 A に入所している利用者（母親）から第三者委員へ直接苦情の申出があり、第三者委員がその対応を行いました。苦情の内容は、母子生活支援施設 A の職員が子育てに関し必要としない介入をする、というものでした。しかし、聴取の結果、当該利用者は、施設に対し何か具体的な改善を望むものではないという意思を第三者委員に伝えました。施設は今後できるだけ限りコミュニケーションをとるよう対応しています。

25 年度の各施設の苦情取り組み状況（抜粋）については以下のとおりです。

25年度苦情取り組み状況（抜粋）について

1 運営にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	方南隣保館保育園	個人面談の日程については、1か月前には教えてほしい。	お示した日程で都合がつかない場合は、調整し保護者の希望に沿うように努めますと説明した。
2	上十条南保育園	保湿クリームを塗る手当をしてほしい。医師の指示書がなぜ必要なのか。	園で行う手当として医師の指示書提出をお願いしている。予防として行いたい気持ちは理解できるが、保育園では対応は難しいことを説明した。
3	ハイツ尾竹	学習室に地域の子どもがいて、うるさくて自分の子が勉強に集中できない。	共有部分については、利用者の友人などにも開放していること、混んでいる際は別室を使用する方法等を説明し理解を得た。

2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	ハイツ尾竹	代引きの宅配便が届いていたが、スタッフは連絡をくれず、不在票が入れられた。ちゃんと対応してほしい。	居室インターホンの音量設定が小さかったため、職員からの連絡に気が付かなかったようで、インターホンの音量設定が大きめにすることを勧めるとともに、代引き荷物であったため事務所で預かることができなかったと説明した。
2	方南隣保館保育園	（土曜日に電話あり）骨折していた。（前日に近隣の公園で遊具から転落したが、腫れていないこと等により保育園側で通院をしなかった。）（翌週の金曜日に）保育園側はけがをした時の状況やその後の対応についてきちんとした説明がまだない。	けがをさせたしまったことや保育園側の不手際を謝罪はしていたが、きちんとした説明をしていなかった。改めて事故状況やその後対応について説明し謝罪するとともに、今後は信頼を取り戻すよう努めることを言った。
3	八王子隣保館保育園	A職員の子供に叱り方は必要以上に叱りつけている感じた。	当該職員と園長が子供の気持ちに寄り添った関わり方や保護者の思いについて話し合った。同テーマの施設内研修を行い、職員で意見を出し合い確認を行った。

3 対園児・利用者にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	スタルト 方南	隣室がうるさく声をかけたが応答がない。隣室者と話し合いをしたいので立ち会ってほしい。	まずは職員から話すことで了解を得、隣室の利用者に話す。音は漏れやすいので、双方に理解を求め納得してもらう。

4 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	汐入とち のき保育 園	延長保育に慣れず、迎えに行くといつも泣いている。	まだ慣れない様子はあるが、泣かず過ごす時間が長くなってきているので、様子を見ることにする。日々の様子について細やかに申し伝えることとした。

5 給食にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	東日暮里 サービス センター	今日の給食の魚は骨があって食べ辛かった。のどに詰まるかと思った。	食材については十分に配慮しているが、さらに小骨等にも注意を払うこととし謝罪した。

6 病気がにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	王子隣保 館保育園	病院受診を含め、何回か怪我が続き、「活発なのはわかるが職員にしっかりみてほしい。」	安全面には十分配慮していくこと話し理解を得る。怪我の原因が環境にあるかどうか等を職員と話し合う。
2	汐入とち のき保育 園	38.1度の熱発で早びきしたが、家で37度だった。様子を見てから保護者に連絡してほしい。	園では病気の判断はできないため38度で速やかに連絡していることを説明した。