

2021（令和3）年度 前期苦情解決状況

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
清和寮 4月30日	利用者	利用者からの訴え 第三者委員報告： 否	日中、わが子への他児の言動に係る職員の対応についての文書を苦情受付箱に入れられる。改めて時間を取って、苦情受付担当者と聞き取りをさせていただき旨をお伝えする。	次の日再度内容を傾聴した際、聞き取りについてはもういいですと言われる。きちんと対応しますと話すが、思い出すだけでも腹が立つ。小学生の嫌がらせについていちいち言ってもと再度話され、傾聴してもらったことで落ち着いた。職員として対応している状況もお伝えしたことで今回は、納得された。
清和寮 5月29日	利用者	利用者からの訴え 第三者委員報告： 否	○号室の人が時間外で、入浴していたことについて「ルールは守ってもらわなきゃ困る。駄目なことは駄目なんだから。職員さん何人か言ってくれてるみたいだけど、いい加減にしてほしい。」と強い口調で話される。	引き続き言葉かけをすること、迷惑をおかしていることへの謝罪、教えて下さったことへの感謝を母に伝える。 その都度、傾聴し、その家庭の方へ時間を守ってもらうように話をし、風呂の時間変更をして頂いた。
清和寮 6月11日	利用者	利用者からの訴え 第三者委員報告： 否	他の方から「大きな声で廊下を歩いていたり、騒音が気になる。4階はまだ小さい子がいるので夜間も心配。また、トイレで夜2：00に電話するのをやめてほしい。」とお話がる。その他の家庭からもストレスになっていると聞いたことを教えてください。	その部屋の方に、子ども達の声が響くため、小さい声で話すようにすること、施設の造りからしても夜は特に響くことなど、再度、注意させて頂いた。

施設名	申出人	状況	要望内容	対応・解決内容
吉城山ゆり園 8月3日	保護者	保護者からお電話で 第三者委員報告： 否	欠席の連絡を電話でいただいた際、「さっきから何回も電話しとるんやけどすぐに切れるんやけど」とお叱りを受けました。	今日は電話が多く、回線が混雑しており電話が繋がりにくい状況だったかもしれないこととお話しし謝罪しました。その後も電話が直ぐに切れる不具合が多発し続けるので業者に調べてもらったところ、暑さも関係した基盤の不具合と判明し、基盤の入れ替えなどの対応を行いました。また、保護者の方全員に電話の不具合のお詫びと対応状況を紙面で通知しました。
高山山ゆり園 9月21日	保護者	保護者からの連絡を受け 第三者委員報告： 否	利用者のご家族が面会をされた際、「眼鏡が合わないような気がする。」と言われる。眼科を受診。レンズの調整が必要とのことで処方箋が出されたため、家族に受診の結果と処方箋を持って眼鏡店に行くように指示が出たことをお伝えする。その際、費用について聞かれたがそのままとなって連絡をしていませんでした。家族より、「眼鏡の事はどうなっているのか。連絡が無い。」との連絡が入りました。	眼鏡が合わない状態であったことが判明した時点から長時間、そのまま対応していなかったことをご本人とご家族にお詫びしました。眼鏡の費用については眼鏡店で調整してもらったときでないといけないことを説明させて頂き、ご家族に同行をおねがいしました。利用者が新しい眼鏡を選び目の状態にあった眼鏡が購入できました。