

2023（令和5）年度 後期苦情解決状況

| 施設名 | 申出人 | 状況 | 要望内容 | 対応・解決内容 |
|------------------|-------------|-----------------------------|--|---|
| 夕陽ヶ丘 (12月27日) | 入所児童 | 児童からの訴え 第三者委員報告： 否 | 複数の児童によって書かれた手紙を、児童から直接施設長が受取る。 ①職員が工作中にスマホで動画を見ていた。 ②職員が他の職員の悪口？陰口？を言っていた。子どもに聞こえないようにして欲しい、嫌な気持ちになった。 | ・施設長と補佐の2名で、対象職員に聴き取りを行いました。事実関係は認めていませんが、児童が不快な思いをしているため、仕事に対する姿勢を考えて勤務にあたって欲しいと指導しました。 (該当職員は令和4年度後期にも、児童から苦情の訴えがあり指導を行っている。) |
| 吉城山ゆり園 (3月6日) | 保護者 (匿名) | 保護者より本部にメール投稿 第三者委員会報告：否 | 送迎ワゴン運転手の運行に不安がある。 ・利用者が着席し、シートベルトをし終わらないうちに急発進する。急発進の反動で背もたれシートにぶつかっている。 ・運転が荒い。 ・前後左右の確認が無く、安全確認を怠っている。 ・挨拶や対応が横柄。 ・子供たちは訴えることが出来ないのと言わせても良かった、運転手には改めて欲しい。 | ・園長より、保護者に聞き取りを行いました。 ・該当する職員には、園長及び補佐の2名で指導を行いました。 ・全職員に送迎時、車両運行時の留意点及び利用者・保護者・地域の方への接遇の基本を徹底するよう伝えました。 ・全車両に「法定速度厳守」「利用者の安心、安全」「気持ちの良い挨拶」の3つの標語を表示しました。 ・安全運転マニュアルの改定を行い、職員会で職員全員に周知しました。 ・保護者には、1週間後連絡し、その後の様子を伺いました。訴え後は、安全運転に気を付けているとお言葉をいただきました。 |