

令和4年度 当法人に寄せられた苦情・要望・ご意見等

【高齢者施設】

苦情申出人	利用者
苦情内容	デイサービスセンター利用者からの苦情 ・「施設のトイレの便座が冷たい」「廊下が寒い」との話がある。
処理内容	・トイレの便座が冷たいとの訴えについては、節電対策として、夜間帯便座ヒーターのスイッチを切り、デイサービス開始前にスイッチを入れるようにしていましたが、当日スイッチを入れ忘れていました。全職員に確認を徹底するように周知し、再発防止に努めてまいります。 ・「廊下が寒い」との訴えについては、新型コロナウイルス感染症予防の観点から換気をしていることを伝え、利用者には、上着を羽織るなどの対応をお願いしました。

【保育所】

苦情申出人	保護者
苦情内容	・子どもが新型コロナウイルス感染症により長期欠席となったが、休園等の素早い対応をしてもらいたかった。 また、保育園から体調の確認などの連絡が一切なかった。
処理内容	・休園等については、関係機関と相談しながら対応をしているところですが、保護者からの訴えを重く受け止め保育園としての対応の遅れと連絡不足であったことについて謝罪しました。 また、職員に対しても長期欠席する家庭への連絡や保護者の気持ちに寄り添った対応を心がけ、信頼関係を築いていくように周知致しました。

【児童センター】

苦情申出人	保護者
苦情内容	職員の利用児童への指導の仕方が不満である。
処理内容	職員に対して、子どもに寄り添った対応をするよう周知するとともに、法人本部職員が各児童センターを巡回し、現場の様子を確認致しました。

※令和4年度の苦情件数は、12件ありました。