

平成 30 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	入所者
苦情内容	朝一番に洗濯機を使用するときれいになるはずの洗濯物が汚れてしまうので、きれいに洗濯できるようにして欲しい。
処理内容	<ul style="list-style-type: none"> ・購入してから一度も洗濯層の洗浄をしたことがなかったので、洗濯層を洗浄致しました。 ・井戸水を使用していることから建物内の配管の錆汚れが原因とも考えられるため、朝一番に使用する際には水がきれいな状態になるまで出し続けた後に使用して頂くよう入所者全員に周知致しました。

苦情申出人	利用者
苦情内容	センターの駐車場が狭いうえ利用者の駐車の方法が悪いので、職員が駐車場整理をするなど対策を考えてほしい。
処理内容	<ul style="list-style-type: none"> ・要望を受け止めたうえで、今までも限られた駐車スペースであるため、お互いに配慮しながら利用して頂くよう周知してきた経過をお伝えしました。また、状況に応じ縦列駐車する場合には、ご本人に了承を得たうえで鍵を預り、職員が車の移動を行う対策をとっている現状もお伝え致しました。今後も引き続きこのような対策をとって参ります。 ・駐車スペースに白線を引き、分かりやすくする対策をとりました。

【保育所】

苦情申出人	保護者
苦情内容	子どもが怪我をした際、電話対応した職員の説明が、子どもが一方向的に悪かったような話し方に聞こえ、責任転嫁しているように捉えられたので対応を改めて欲しい。
処理内容	<ul style="list-style-type: none"> ・怪我をさせてしまったこと、不快な思いをさせてしまったことに謝罪し、職員全体でこの件について話し合いをもちました。 ・現場を見ていなかった保育士が連絡したことに加え、状況、怪我の状態説明が不十分であったことを深く反省し、職員間で共通認識をもち、今後も保護者との信頼関係のもと保育にあたっていく旨お伝え致しました。

【児童センター】

苦情申出人	保護者
苦情内容	先生が厳しく、子どもが児童センターに行きたくないと話している。大変お世話になっているが、気を付けて欲しい旨、福島市こども育成課に連絡が入る。
処理内容	<ul style="list-style-type: none">・匿名希望であったため個別対応は出来ないが、苦情内容を受け止め職員全員で話し合いをもちました。・喧嘩して手が出てしまう等、危険を伴う状況と判断したときに厳しく言葉掛けをすることがあるため、厳しいと感じられたのではないかと考えられたが、不快な思いをさせてしまったことに反省し、今後は言葉掛けに気を配り丁寧な対応をし、より一層信頼関係を築いていけるよう心がけて参ります。

※平成 30 年度の苦情件数は、16 件ありました。