

時 期 : 平成 21 年 7 月 21 日 (火)
受付苦情内容 (原文を記載してください) ----- 最近女子トイレの洗面台、黒いカビ? が付いて汚いと思います。タワシとかがあれば、個人的にこすりますが。
状況説明 (詳細に記載してください) ----- トイレの清掃は、総務管理課のパート職員 (男性 2 名) が担当している。床の清掃とごみ処理を毎日やっているが、女子トイレの洗面台が汚れていた事には気づかなかった。
回答 (対応) ----- 7 月 22 日、事務の女性職員が漂白剤で洗面台を磨き、汚れを落とした。今後、女性職員が汚れ等に気づいた時は、雑役担当に指示して対応する。

時 期 : 平成 21 年 7 月 22 日 (水)
受付苦情内容 (原文を記載してください) ----- ST の新しい先生…。もっと厳しく指導して欲しいです。もうそろそろ慣れてきた頃なので、椅子に座ってひとつのことを集中してできればと思います。
状況説明 (詳細に記載してください) ----- どの利用者なのか特定できないので、状況がわからないが、利用者に応じて訓練を行っている。
回答 (対応) ----- 7 月 22 日、「保護者へ訓練の目的、方法等を説明し理解を得るように」と訓練課へ指示した。より良いサービスを提供できるよう訓練科の各担当が話し合いを持った。

時 期 : 平成 21 年 8 月 10 日 (月)
受付苦情内容 (原文を記載してください) ----- 受付の方の愛想が驚くほど悪かったです。最低限「こんにちは」「さようなら」を言うべきではないでしょうか？ 病院の恥だと思いました。
状況説明 (詳細に記載してください) ----- どのような状況下での対応だったのかは不明ですが、月曜日で、外来の受診受付、電話によるキャンセルと予約、訓練の受付、問い合わせ、会計等で事務職員が対応に追われていて、窓口が非常に混雑していたものと思われ ます。
回答 (対応) ----- 日ごろから、受付窓口では、こどもに声掛けし、保護者への挨拶を励行 しています。しかし、受付に来られた方が不愉快に感じられたのであれば、真 摯に反省しなければなりません。 当センターの利用者の方々に満足していただけるよう、今後も、接遇、専 門知識・技術を高めるための職員研修や職員会議等を通じて、福祉サービ スの向上に努めてまいります。

設名 静岡県川奈臨海学園

時 期 : 平成 21 年 4 月 28 日 (火)

受付苦情内容 (原文)

benkyouさせてください 先生にやるなといわれた。  
自習の時間てきまっていますか。一同より

状況説明

消灯後、漢字検定の勉強をしていたところ、「寝る時間であるので、早く寝るように。」と職員から注意をしました。

回答 (対応)

施設の中では、日課が決まっています。勉強はなるべく自習時間や自由時間を使って下さい。静かに集中して勉強したいという希望があれば、場所を考えます。

時 期 : 平成 21 年 8 月 28 日 (金)

受付苦情内容 (原文)

一人だけにしゅうちゅうしておこりすぎです。やめてもらいたい。男の先生は、話を聞いてくれない。男の先生達はいっぼうてきに話してきて、私達に話を聞いてくれません。本当にさいあくです。

状況説明

中学生の男子から出された意見です。夏休みの宿題のことや小学生とのトラブルで、この児童が短期間で何回か指導を受けました。その際に出された意見です。

回答 (対応)

あなたの意見もきちんと聞きたいと思います。あなたも指導を受けたことは、しっかり受け止めて下さい。もし、またあなたが「話を聞いてもらえない。」と思ったら、話しやすい職員に声をかけて下さい。あなたが理解できるように話をしましょう。

<p>時 期 : 平成 21 年 9 月 28 日 (月)</p>
<p>受付苦情内容 (原文を記載してください)</p> <p>S 君 (3 才)</p> <p>園舎西側のテラスで、掌に棘がささり、通院してとってもらった。 苦情ではないが危険と思われるので連絡しました。</p>
<p>状況説明 (詳細に記載してください)</p> <p>平成 21 年 9 月 24 日 (木) いこいの家 親子教室 木曜グループに参加後、隣接の歯と口の健康支援センターに受診し、その後園舎西側の交流広場で遊んでいる時、テラスのウッドデッキを手でなでたところ棘が大量にささり受診する。 十分とりきれず翌日再度通院し麻酔をかけて棘をとってもらった。</p>
<p>回答 (対応)</p> <p>10 月初めの木曜グループ参加時に「痛いおもいをさせてしまって申し訳なかった」旨おわびをする。 「ベランダは雨ざらしの上、合板に筋加工してあり年々表面が荒れてきているので応急としてサンドペーパーで研磨し、棘をやわらかくし (既に実施済) 10 月中には業者にペンキを塗ってもらうよう依頼した」旨を報告し、了解していただく。</p>

<p>時 期 : 平成 21 年 4 月 17 日 ( 金 )</p>
<p>受付苦情内容 ( 原文 )</p> <p>-----</p> <p>4 月 15 日水曜日にデイサービスを利用したが、昼食後の薬を飲んでいなかった。</p>
<p>状況説明</p> <p>-----</p> <p>ご利用者の娘様より、担当ケアマネージャーを通じて苦情がありました。  4 月 15 日にデイサービスを利用した際に、持参させた薬を飲ませないで、自宅に持ち帰ったとの電話がありました。  ご利用者は、デイサービス利用時に薬を常用に内服しており、職員も周知しておりました。  薬を服用する方については、飲み忘れの無いよう連絡用ファイルに確認用シールで表示してありますが、当日は確認を行わず連絡を頂くまで気づきませんでした。</p>
<p>回答 ( 対応 )</p> <p>-----</p> <p>ご利用者様へは電話で謝罪し、今後注意する旨伝えました。</p> <p>今後の対応</p> <p>来苑時に連絡用のファイルを預かる時に、薬の有無を確認する事を徹底する。  看護師が確認表により服薬のチェックを行う。</p>

<p>時 期 : 平成 21 年 4 月 18 日 (土)</p>
<p>受付苦情内容 (原文)</p> <p>小鹿一丁目、「肉のいちの」の前の交差点付近で、前に小鹿苑のバスが走っていた。</p> <p>バスが右折しようとしたが、行き過ぎて曲がれなかったのでバックしてきた。後方の車にぶつかりそうになった。運転手は謝りもせず行ってしまった。</p>
<p>状況説明</p> <p>デイサービスセンターで、送迎バスがご利用者を迎えに行く途中の運転について、電話で苦情がありました。</p> <p>送迎バス運転中、小鹿一丁目「肉のいちの」の前の交差点に入ってから右折しなければならない事に気づいたため、バスを一時停止した、その時軽自動車はバスの左後方を抜けて左折して止まり運転者が車から降りようとしていました。</p> <p>バスが交差点の中であったため、バック(切り直し)して右折しましたが、軽自動車はそのまま走り去っていたため、謝罪することができませんでした。</p>
<p>回答 (対応)</p> <p>土曜日の日直者が電話を受けました。氏名等は教えて頂けませんでした。事情を聞き謝罪しました。</p> <p>その後帰苑した運転手に確認を行いました。</p> <p>交差点の中であり、後方車の方もそのまま走り去ったため、その場での謝罪はできませんでした。</p> <p>今後の対応</p> <p>常に安全に心がける。</p> <p>乗車前にその日の運行経路の確認を必ず行う。</p>

<p>時 期 : 平成 21 年 6 月 25 日 (木)</p>
<p>受付苦情内容 (原文)</p> <p>掃除機を使おうとしたら動かなかった。 10 年以上使っていてホースの所も磨耗していたので、壊れたから修理、買ってくれとは言わないけれど、異常があった時に (活動記録に) 記入しておいてくれないと、今日みたいに、いざ使おうと思って使えないでは困る。</p>
<p>状況説明</p> <p>訪問介護のご利用者の息子様から、訪問介護部管理者へ電話がありました。 訪問宅の掃除機を息子様が使おうとした時に動かなかったため、ヘルパーの訪問活動時の連絡不足に対する苦情でした。</p>
<p>回答 (対応)</p> <p>ヘルパー活動記録は複写式で、ご利用者と事業者が一部ずつ保管する形式となっています。 訪問日のヘルパー活動記録を確認したところ、《連絡事項》欄に掃除機が作動しない事について記載してあったため、文書により連絡記録の記入があった事と他の対応の要否を問うものをお渡ししました。 息子様には納得して頂き、その後の苦情等はありませんでした。</p>

時 期 : 平成 21 年 7 月 9 日 (木)
受付苦情内容 (原文を記載してください)
<p>電話での受付</p> <p>信号機のない交差点で送迎車輛が右折する際の事です。渋滞していた為、一般車輛に譲り入れてもらいましたが、譲っていただいた相手より、「お礼がない、後部に乗っていた職員 (添乗) も挨拶がない、危険な行為の為 (子どもが後部シートにいた、割り込んできた) 事故になったらどうするんだ、ルール違反として警察へ訴えてやる。訴えてほしくなければ誠意を見せる為、運転していた職員は謝罪に来るべきだ」と、当日の夜、施設側にお叱りの電話がありました。</p>
状況説明 (詳細に記載してください)
<p>夕方の送迎から施設へ戻る途中、渋滞中の主要幹線へ右折しようとした時の出来事です。実際には、入れていただいた際、運転手は頭を下げたそうですが、手を挙げて挨拶したり、ハザードを点滅させて相手に知らせたりする行為はしなかったという事です。添乗者も特に挨拶はしていません。</p> <p>当日の夜、たまたま運転していた職員が宿直で、相手の方から電話を受けました。口頭で謝罪を繰り返しても「とにかく謝罪に来い」との強い口調で、苗字と住所 (詳しくは教えていただけなかった) を聞き出すのに精一杯でした。施設長に連絡し、相談の結果、21 時近いこともあり、明朝の対応となりましたが、その後再び電話があり、「謝罪に来ない」とお叱りを受けました。その際、明日伺いたい旨伝えましたが、充分話ができず電話を切られてしまいました。</p>
回答 (対応)
<p>電話をいただいた次の日の夕方、運転していた職員、部署長、運転管理者の 3 名で、自宅へ伺いました。「安全な運転に心がける」「指摘していただいたことへのお礼と謝罪」を述べ、相手の方から、「 地区は子どもも沢山いて、狭い道が多いので気をつけてほしい」と改めて注意をいただき許していただきました。</p> <p>施設では、慌てず・あせらず・安全に運転すること、添乗者の役割を明確にすることを再確認しました。</p> <p>また、対応する際、相手に具体的にいつ伺うのかなどの約束等を明確に示す (相手に誠意を見せる) ことの大切さを確認しました。</p>