平成 24 年苦情受付状況

平成 24 年 4 月～平成 24 年 6 月

施設名	時期	内　　容	回　　答（対策）
ふようデイサービス	3月	ご家族様より、利用者様が失禁をされた時にふようデイサービスの服に着替えさせてくれたが、バックの中に下着の着替えを入れてあったので、せっかく準備しているので、使って欲しいとの苦情をいただきました。	ご家族から伺った事を、職員間で共有できるように些細な事でも普段から十分に意見交換を行っていく。ミーティングで気になった事や普段と違う事があったら、ささいなことでも報告を行う、との対応を取って行く。
ひまわり園	5月	小学生の通学路沿いにお住まいになっている方より、「小学生に玄関の戸を叩かれ変形してしまった。また、玄関前に紙くずを撒かれた。それらを注意しようとしたが逃げられてしまった。」との苦情の電話を受ける。	電話を受けた職員が直ぐにこの方のお宅に伺い、戸の変形具合を確認し、玄関先を掃除させてもらった。一旦帰園した後、子どもたちに話を聞くと、確かにひまわり園の子がこの方のお宅にいたずらをしていたことがわかった。いたずらをした子どもたちを連れて再度、この方の所へお詫びに行き、職員と子ども共々謝罪した。変形した戸については「弁償の必要はない。」とおっしゃってくれたので、深く謝意を述べ、お言葉に甘えることにした。 いたずらをした子どもたちだけでなく、子ども全員にこの出来事を話し、今後、このようなことがないよう言い聞かせた。

※今回、他の施設はありませんでした。