

平成27年度 苦情受付

| 受付No | 苦情発生部門 | 申出人 | 苦情受付日 | 相談の分類 | 内容の概略 |
|------|---------|--------|-----------|-------------|---|
| 1 | 亀の子工房 | 豆腐納入先 | H27.4.17 | その他 | 納品した木綿豆腐の表面に白い糸と3mm程度の黒い繊維状の物が付着していた |
| 2 | 亀の子工房 | 病院MSW | H27.6.24 | その他 | 他の利用者から嫌がらせを受けてことをスタッフに言ったら「嫌だ」とはっきりその相手に言うようにと言われそれが言えなくて苦しんでいる |
| 3 | かめっ子クラブ | 利用者の母親 | H27.7.12 | その他 | 他の事業所での式典の時に、私が受付をしていたら、私の目の前でかめっ子クラブのスタッフが地団駄踏んで非常に気分を害した。また、かめっ子クラブに子どもを連れてきたときに、そのスタッフは玄関あたりからマスクをして私を睨みつけて嫌だったので改善してほしい |
| 4 | かめっ子クラブ | 利用者の父親 | H27.7.22 | ケアの内容に関わる事項 | かめっ子クラブの行事でプールに行ったとき、他の子が乗りかかり溺れかけたと聞いたが、そのことを祖母ではなく直接自分に伝えてくれなかったのか、また、職員は防ぐことができなかったのか |
| 5 | かめっ子クラブ | 利用者の母親 | H27.10.30 | ケアの内容に関わる事項 | 子どもにおやつを食べさせない約束をしていたのに、なぜ食べさせてしまったのか。また、先日子どものカバンにお菓子が入れてあり食べてしまったこともあった。私に対する職員の態度も冷たく感じられる。と第3者委員へ苦情が入った |
| 6 | 亀の子工房 | 豆腐納入先 | H27.12.7 | その他 | 納品された木綿豆腐の表面に約2mmのアルミ片とみられる異物が入っていた |
| 7 | のほほん | 利用者 | H28.1.23 | その他 | 料理教室に参加しているときに、何もしていないのに他のメンバーに頭を3回叩かれ嫌だった |
| 8 | 亀の子工房 | 利用者 | H28.2.1 | その他 | 決まったメンバーが自分の嫌がることをして来て困っている。今後の事を考えると拒否ができていなかった。 |

上記苦情に対して、改善を行ったり、話し合いを行いにより申出人の理解を得ることができました。