

特定非営利活動法人とりで 苦情受付 総括

|          |      |
|----------|------|
| 平成 28 年度 | ①そなえ |
| 件数       | 5 件  |

| 月日     | 施設 | 内容                                                                          | 要望                          | 結果                                                                                                             | 第3者委員 |
|--------|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 6月23日  | ①  | 「朝6時過ぎから金本CWが掃除機を自分の部屋の前で掛けるのが嫌だ。うるさくて寝れないからやめてほしい。」と本児より6月24日に山本CWへ苦情があった。 | 朝起きる前から掃除機をかけるのをやめてほしい。     | 6月27日、山本CWより苦情の報告を受けた金本CWが本児へ謝罪し、今後は朝起こす前からは掃除機をかけず、朝食時間が終わってからかけるようにする、と約束した。                                 | 報告なし  |
| 10月19日 | ①  | 「金本さんが部屋の中に入って起こしてきた。下着とか干してるからやめてほしい。」と本児より10月19日に末廣CWへ苦情があった。             | 男性が朝子どもを起こす時は部屋の外から起こしてほしい。 | 10月19日、本児から8時30分ごろ直接金本CWが苦情を受け、さらに9時過ぎに末廣CWより苦情の報告を金本CWが受けた。今後は部屋の外からドアをノックし起こすけどそれで起きてね、と伝え今後は部屋に入らないようにする、と約 | 報告なし  |

|        |   |                                                                                                                                                                                                             |                                         |                                                                                                                                  |      |
|--------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|        |   |                                                                                                                                                                                                             |                                         | 束した。                                                                                                                             |      |
| 11月25日 | ① | <p>25日昼過ぎにホームへ電話連絡が入り山本CWが受けた。25日の午前中、バスを勝手に駐車したことについて指摘を受けた。</p> <p>25日の民生委員のホーム見学時に、民生委員がバスで来られ、自治会集会所の駐車場に駐車した。時間は9時過ぎより11時前までであった。この件は、金本CWより民生委員に対しては駐車について許可をしていたが、駐車場の責任者である氏には金本CWより許可を得ていなかった。</p> |                                         | <p>5日19時ごろ、氏へ金本CWより許可を得ていなかったことについて謝罪、今後は許可を事前に得て一時的に駐車の手続きを得る（年度当初、来客時など一時的な駐車は事前に伝えれば使用はOKと返事はいただいていた）ことを再確認し、謝罪を受け入れていただい</p> | 報告なし |
| 12月1日  | ① | <p>11月24日に金本CWに山口県こども家庭課の主査より電話連絡があった。「さんのお母さんから、『そなえでさんが児童相談所からの面会、心理療法を受けさせてもらえてない。』と電話連絡があり、虐待通告として受理しました。立ち入り調査をしなければなりません。」とのこ</p>                                                                     | <p>本児が児童相談所から面会や心理療法を受けられるようにしてほしい。</p> | <p>12月1日、山口県こども家庭課の主査、児童相談所の主幹が来所され、山本CW、末廣CW、金本CWに聞き取り調査をされた。16時頃終了し、最後に「職員の方も</p>                                              | 報告なし |

|       |   |                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                            |      |
|-------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|       |   | とだった。12月1日13時に来所されることに日程調整し、電話を終えた。                                                             |                      | 子どもたちもよく頑張られていると思います。ただ、トイレやキッチンタオルについて、共有のものではなく、使い切りの紙ナフキンのようなものにした方が良いと思います。感染症予防の観点からそのように行行政監査で言われると思います。」と言われた。後日、主査より電話連絡があり「今回の件は虐待にはあたりませんでした。ご報告します。」と言われ電話を終えた。 |      |
| 1月16日 | ① | 1月13日、12時頃、事務室で金本CWが本児の代わりに引き落とししてきた（本児には無断、ホームへの家賃と借金の支払いがあり、他の子どものお金を引き落とすついでに本児のアルバイト代も引き落とし | 勝手にアルバイト代をおろさないでほしい。 | 14日20時頃、台所で本児から末廣CWへ「金本CWに勝手にお金おろされた。信じられん。」と苦情を言った。すぐに末廣CW                                                                                                                | 報告なし |

|  |                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>た) 本児のアルバイト代を本児に確認させた。通帳コピーと現金を見せ、50000 円をホーム家賃として支払い、残りの 6000 円弱をクリーニング代 (イズミ清掃業務・八剣伝) として本児へ渡した。この時は何も苦情はなかった。</p> |  | <p>が金本 C W に電話で事実確認、金本 C W が上記の内容を説明したうえで不適切な方法であった、もうしない、と末廣 C W に説明、そのまま末廣 C W は本児へ説明をした。</p> <p>16 日 16 時頃、金本 C W と本児が通院中の車内で金本 C W が本児のアルバイト代を勝手に引き落としたことを謝罪し、もうしないことを約束した。</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

第 3 者委員総括

内容 :

12 月 1 日付の苦情のように、行政と連携しホームの実態を知ってもらい透明性を図ることは重要であり、下手にホーム内で事を抱え込まない方が良い。

11 月 25 日付の苦情のように、近隣からの苦情は特別養護老人ホームなどの福祉施設ではよくある話で、謝罪を含め誠意を持った対応に心がけ、逆にそれをきっかけに地域の方にホームが理解され味方につけるようにすべきである。また、地域の自治会の駐車場はホームに来客時等、あえて借りることで地域との関係づくりを図っても良い。

苦情が 5 件あるが、0 件だとかえって疑義が生じるため、細かい苦情でも漏らさず報告し、記録すべきである。

第 3 者委員 氏名

(山本登美)  
(山永則彦)

