

特定非営利活動法人とりで 苦情受付 総括

平成 29 年度	①そなえ
件数	7 件

番号	月日	種別	内容	要望	結果	第 3 者委員
1	4 月 10 日	①	「 CWが部屋に入る時ロックしないし、急に入ってくるから嫌なんだよね。出て行くときもドア閉めないんだよ。何回もあるから言っというてよ。」と CWは本児から苦情を数回を聞いた。	入室前にロックして返事したら入ってほしい。退室時もドア閉めをしてほしい。	CWに CWが本児からの訴えを口頭で説明した。 CWは入室前のロックを了承した。	報告なし
2	7 月 7 日	①	日中バイト休憩などで帰宅後、定位置の自転車置き場に停めず、 と の 2 台が自転車置き場の通り道に停めてあるため通りづらい。また、 は自転車置き場に斜めに停める為駐輪しにくい。	場所問わず停めるのを止め、駐輪場には日中問わず定位置に停めてほしい。	職員が口頭で、 に 自転車は定位置または駐輪場へ停めるように促した。促して数日後、 が自転車置き場に駐輪することで問題解決した。	報告なし
3	8 月 6 日	①	8 月 3 日 14 時頃、本児と の居室のドア修理のため、業者が居室内外へ CW立ち合いのもと入った。事前に二人には説明をしていなかった。	子どもの居室に入るなら事前に許可をとってほしい。	8 月 7 日、本児と に CW が 謝罪、居室の修理の関係で業者が入る場合は事前に許可	報告なし

			た。 8月6日、22時過ぎ、 CWに台所で「部屋に入る際は前もって了解を得て欲しい。無断で入るのはおかしい。」と苦情が出た。 もそばにいた。		をとるようにすると説明した。	
4	10月15日	①	CWの足音やドアの開閉音がうるさいので寝ていても目が覚める。	歩くとき静かに歩いて欲しい。 ドアも静かに閉めてほしい。	CWにホーム内での歩き方に注意してほしいことを伝え、歩き方に注意することで解決した。	報告なし
5	10月15日	①	居室押し入れタンスの引きだしを使用するたびに音がする。 真下 居室にまで響き「引き出しの音がうるさい。」と苦情を受けた。	引き出しを開け閉めするのもスムーズに出来ない。 音で迷惑をかけているのは嫌なので修理または改善してほしい。	収納ケース、三段ボックスを本児購入し、押し入れタンスを未使用することで解決した。不平不満もなかった。	報告なし
6	10月23日	①	11月22日 公休日 16時52分退去者、 からいつもの様にラインが入り「相談したいことがある。」と言いその後電話相談対応した。市役所に生活保護を受けに行く為同行してほしいと言われたが面	言葉使いに気を付け謝罪してほしい。	CWが電話対応し謝罪した。 さんの気持ちが落ち着いた。	報告なし

			倒を見る３人がいる為筋道が違うと断った。翌23日15時30分に本児がホームに来た為対応していた。21時に CW帰宅後に本児と話し合いをし さんに本児帰宅する旨伝えたが昨夜の CWと本児の相談内容を録音していたものを聞き、主に（ ）の言葉使いや同行しない事対してに腹を立てていた。 CWに謝罪を求めた。本児携帯から録音内容を CW、 CWが確認後、 CWが再度 さんに電話を入れ謝罪をした。			
7	2月14日	①	2月11日23時30分ごろ、入浴の順番について 、 がトラブルとなり仲介に入った。 CWと が口論となった。 2月14日午前9時過ぎ、事務室で が CWに上記の内容を相談、「対応が腹が立った。納得がいかない。」と言った。	2月14日23時過ぎ、事務室で CW、 CW、 で話し合いをした。	は「風呂に入る前に誰が入ってないか聞けばよかった。職員もバイトから帰ってきたら誰が風呂に入っていないか、教えて欲しい。」と言い、 CWも「言い方が悪かったことはごめんな	報告なし

					さい。ただ、 ちゃんは もう少し相手 の気持ちに沿 った行動をと ってほしい。」 とお互いの言 い分を伝えあ いやりとりを 集結した。	
--	--	--	--	--	---	--

第3者委員総括

内容：

職員と利用者という立場であればどうしても聞き流してしまう意見もあると思うが、子どもと職員が対等な立場でやりとりをしているからこそ些細なことが苦情として受け付けられるのだと思う。やはり、些細なことでも苦情として記録を残すことは重要。

6の苦情のようにホームにとっての第3者がかかわって苦情となるケースの対応は難しいと思うが、大切なことは丁寧に対応することと、行政や警察などを介入させオープンに対応することだと思う。

利用者と職員のやりとりを見ているとお風呂の問題など家族でもよくあることで、これを見ているとホームは本当に家族のようだ。また、7の苦情のように子どもと衝突するなどどんな時でも変わらない態度で子どもに接することが大切なんだと思った。

第3者委員 氏名

(山永 則宏) 印

(山本 智美) 印