

令和4年度下半期 苦情・要望の主な内容及び解決結果の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

(令和4年10月～令和5年3月分)

		苦情・要望内容	対応・結果等
児童養護施設	10月	早く部活に入りたい。 (利用者より)	7月の会議にて「部活見学」からの取組みを決定・確認したが、その後施設内にて児童・職員のコロナ感染による活動自粛もあったことから部活見学が実施できなかった。申出人と部活見学について話し合いを行い、職員引率のもと部活見学を行った。その後入部。
	11月	部活に使用するユニフォーム等を洗うのが欲しいです。 (利用者より)	申出人に確認し、専用用具（洗濯ネット・ブラシ）を購入。
障害施設	11月	クーラーの室外機から水が出ていて、その跡が黒くなっている。毎回掃除をしていたら黒くならない。共有で使用しているので衛生的にきれいにしてほしい。 (地域住民より)	管理職と担当職員と一緒に状況確認を行ったところ、溝が黒くなっていたので、担当職員と利用者で掃除を実施。今後は定期的に確認を行い、掃除を実施する。
救護施設	12月	食事に菓子パン（ゼブラパンやなかよしパン）を出してほしい。 (利用者より)	栄養士と確認を行い、行事や健康診断の際に提供していくことで調整。1月に行われた利用者の健康診断の際に、要望のあった菓子パンを提供。利用者より「おいしい」との感想が聞かれた。
	1月	担当職員を変えてほしい (利用者より)	管理職にて申出人からの聞き取りと職員面談の結果、小遣い銭使用明細について残高照会が確認できる間の対応であった。管理職より利用者へ説明を行い、その後、利用者からは苦情等はなし。
婦人保護施設	2月	①食事がおいしくない。 ②メニューが同じで飽きてしまう。食欲がわかない。 ③子ども向けの食事を出してほしい。 (利用者より)	毎月の食事に係る会議において、検討し改善を図っている。改善に向けては業者と調整していることをその都度伝えている。