

令和2年度 京都市中央保護所 苦情解決報告一覧表

苦情	苦情申出人				苦情受付者			苦情内容							解決状況		
	利用者本人	利用者の家族	匿名	その他	苦情受付担当	施設長	第三者委員	サービス内容に関する事項	管理者・職員の対応に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	財産管理等に関する事項	制度・仕組みに関する事項	建物・設備に関する事項	その他	当事者了解公開（掲示・その他）	当事者了解非公開	不服申立
件数																	
4	3	0	0	1	4	0	0	0	3	0	0	0	0	2	4	0	0

〈5月度〉

- （申出）「みなと寮」と書いた車がマンションの入り口付近に駐車をしていたので、注意したところ降りてきた人物に脅された。事情を説明して欲しいと施設宛てに苦情あり。
- （対応）当日公用車を使用していた職員へ事実確認する。当時現場に駐車していたのは事実であるが、誰とも話していないとのこと。申立者へ架電し上記説明する。申立者が主張する人物の特徴と職員の服装、年齢等の特徴が異なることを併せて説明したところ「人違いですね」と切電する。
- （申出）職場から当該利用者宛に勤務予定を知らせる電話が入ったが、当該利用者へ取り次がず切電してしまった。また、電話相手先の電話番号を確認しておらず、折り返しの電話ができなかった。職場から電話が入る事を伝えていたのに、なぜ取り次いでくれなかったのか。また、折り返しの電話代は補償してくれるのか。
- （対応）他職員より当該利用者へ謝罪すると共に対応した職員へ利用者宛の電話は取り次ぐよう指導する。また、職場連絡先を調べ当該利用者へ伝える。当該利用者より仕事の事で信用に関わるので今後はそのような事がないよう気をつけて欲しいと意見あり。改めて謝罪する。

〈6月度〉

- （申出）A利用者が頻繁に他利用者とトラブルを起こしているのに対応して欲しい。トラブルが起こった際に対応してくれる職員とそうでない職員がいるので何とかして欲しい。
- （対応）申立者に対し、対応方法について検討する旨を回答する。職員に対しては巡視及び対応強化する旨を周知する。

〈10月度〉

- （申出）物件見学の為、外出する際に隣に他利用者がいるにも関わらず、職員が「物件探しに行くんですね」と発言した。他利用者に知られたくなかったので言わないよう配慮してほしい。

○（対応）別の職員より当該利用者へ謝罪し、当該職員へ指導しておく旨を伝える。