

苦情・意見要望等報告（平成24年度受付分）

苦情件数 0件

意見・要望件数 1件

意見・要望の内容

区分	件数	主訴の概要	原因	対応の概要
その他	1件	<p>ショートステイの受け入れを担当した看護師に、子どもの体重が減っていることに関し「痩せたんじゃない?」「病院に行って相談しているの?」と言われた。心配して言ってくれたのだろうが、言い方や言葉が冷たく、責められているように感じた。本人のためを思って言ったのだろうが、言葉や言い方に配慮が欲しかった。</p> <p>これからもショートステイを利用するので、同じことがないようにしてほしい。</p>	職員の配慮不足	<p>謝罪 責任者が申し出者から事情を聞き、職員の配慮が足りなかったことを謝罪し、今後の対応について改善することで納得をしてもらう。</p> <p>ゾーン会議にて、担当者・受け入れゾーンの職員に対して、本人・保護者に対して、心情を考えた対応と配慮の必要性を確認する。</p>

●過去の苦情・要望受付件数

年度	件数	年度	件数
平成17年度	8件	平成21年度	7件（うち苦情 2件）
平成18年度	15件	平成22年度	5件（うち苦情 0件）
平成19年度	20件	平成23年度	1件（うち苦情 1件）
平成20年度	9件（うち苦情 6件）		