

苦情・意見要望等報告（2019年度受付分）

苦情件数 1件

No.	申出者	主訴の概要	対応の概要
①	匿名希望 苦情 1件	<p>施設で開催して利用家族の健康促進と交流を目的とした活動に参加したところ担当男性スタッフが、参加している母親の体に不用意に触れているのを目にし、不快に感じた。このスタッフが、施設内の他の女性スタッフへの指導中に体に触れているのを目にしたことがある。また、腰をくねらせる動きのあるダンスに取り組んでいる母親に「エロいですね」と声をかけているのを耳にしたことがある。</p> <p>このスタッフが、母親たちの健康維持のために一生懸命にやっていることは理解している。患者でもないのに体に触れるのであれば「体を触っていいですか?」というような一言があるべき。触られた人がどう思っているかではなく、見かけたひとりが不快な思いをしたということが問題。マナー違反だと感じた。こういった行為がエスカレートしたら、このスタッフの悪い評判が立ちひいては施設悪いの評判にもつながると思う。このことについて施設として対応していただきたい。</p>	<p>施設長、ほか管理者3名、苦情受付担当にて机上内容の共有、対応策について協議をする。協議の結果、本人、他担当チームスタッフに、施設長が聴き取りをした上で『不快な思いをされている母親がいる』『軽はずみな言動には注意をするように』伝えることとなる。当日中に施設長が、担当チームスタッフに聴き取り後本人と面談をする。指摘のあった行為は、ファミリーサポートの会の目的に沿った行為であったことを確認。しかし、苦情があったことを伝え、今後の言動について、相手に不快な思いをさせる言動かどうかについて注意を怠らないことを指導する。一連の対応、施設長が本人と面談を行い上記の指導をしたことを申立者に報告。「複数のスタッフで協議してくれたこと、施設長自らが本人に伝えてくださったことについて感謝いたします。安心しました。」とお返事をいただく。苦情受付員には、女性の目線で今後も施設内の出来事について目を配っていて欲しいという希望を話される。この報告の電話にて、今回の苦情としての取り扱いは終了させていただいて良いかの確認をし、ご了解をいただく。</p>

また、本件とは異なるスタッフの女性職員への性的なからかい行動を問題視し、「けん責」処分を行った。改めて施設としてセクシャルハラスメントについて理解を深めていきたい。

過去の苦情・要望受付件数

年 度	件 数	年 度	件 数	年 度	件 数
平成 17 年度	8 件	平成 24 年度	2 件（うち苦情 1 件）	令和元年度	1 件（うち苦情 1 件）
平成 18 年度	15 件	平成 25 年度	0 件		
平成 19 年度	20 件	平成 26 年度	5 件（うち苦情 0 件）		
平成 20 年度	9 件（うち苦情 6 件）	平成 27 年度	0 件		
平成 21 年度	7 件（うち苦情 2 件）	平成 28 年度	0 件（困難事例 3 件）		
平成 22 年度	5 件（うち苦情 0 件）	平成 29 年度	0 件（意見要望 4 件）		
平成 23 年度	1 件（うち苦情 1 件）	平成 30 年度	0 件（困難事例 1 件）		