

令和4年度 苦情解決に係る取り組み状況

令和3年度下半期及び令和4年度上半期に各施設・事業所に寄せられた「苦情」について、下記のとおり対応しましたので、ご報告いたします。

苦情受付の状況

施設・事業所名	計	受付方法							申出人		
		来所(園)	電話	手紙・ 連絡帳	サービス 利用時	送迎時	訪問	その他	本人 (利用者)	家族 (保護者)	その他
明照保育園	3	1	1	1						3	
原口こども園	1	1								1	
放課後等デイサービスはるぐち	0										
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	2					2				2	
明照デイサービスセンター	3		1			2			1	2	
相談支援センター明照	3		3							1	2
明照ヘルパーステーション	0										
グループホーム明照	1	1								1	
ひだまりデイサービスセンター	3		2		1				1	2	
デイサービスセンターひだまり2号館	1		1							1	
ひだまり柳丸館 (デイサービスセンター・住宅型有料老人ホーム)	0										
那珂の郷(サン・テラス含む)	0										
計	17	3	8	1	1	4	0	0	2	13	2

第三者委員への報告件数 1件

苦情の内容と施設・事業所の回答及び対応

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
明照保育園	電話	保護者	・登園時、保育士の対応に不満を感じている。登園時、送迎者（祖母）が挨拶をしたのに、A保育士は挨拶を返してくれず、他の親子には自ら挨拶をしたのに大変気分が悪い。 ・朝の忙しい時間とは思いますが、子ども達に挨拶を指導している保育士なのだから、分け隔てなく挨拶をしてほしい。	・主任保育士より、該当保育士に苦情内容を伝える。 ・当日の夕方、園児を迎えに来られた祖母に対し、丁寧に謝罪をする。 ・併せて、今後、利用者への挨拶については保育士から率先して挨拶・声掛け等をするなど、対応を改めることを伝えると納得された。
	手紙	保護者	・担任保育士の我が子への指導に対して不満と不信感を抱いている。 ・担任保育士以外にも、対応（言い方）が激しかったり、大人のものさしで「いい子」「悪い子」で区別している職員が多いように思う。 ・保育の専門家である以上、仕事は機嫌でやって欲しくない。 ・担任保育士に限らず、他職員の指導もしてほしい。	・主任保育士・園長は、申出人の手紙を熟読し、担任より事実関係を確認する。 ・園長は、終礼、職員会議等で、職員に対して、保育士等が子どもの欲求、思いや願いを察知し、その時々々の状況や経緯を捉えながら温かく受け止め、共感した励ますなど適切に関わるよう指導した ・また、園長は、子どもに寄り添い、信頼される保育士になるよう職員指導を行った。 ・後日、園長が申出人に園での対応を詳細に説明すると納得された。
	来園	保護者	・忘れ物（体操服や園児帽子等）をした時に、担任から厳しく注意を受けるようで、本児が登園を嫌がっているのに気がなっている。 ・送迎時の担任の対応が、機嫌の良い、悪いがあり気分が悪く不信感を抱いている。 ・保育士は専門職であり、子育て支援のプロだと思うので安心する対応をしてほしい。	・担任保育士Bに保護者からの苦情の内容を伝える。 ・母親の仕事の都合で直接母親に会える機会が少ないので祖母に会い、まず謝罪をする。 ・後日、登園時、母親に会い保育士の不適切な対応のあり方について丁寧に謝罪をする。 ・忘れ物に関しては、家庭と緊密に連携しながら子どもの状況をしっかり掴んだ上で温かい声掛け等を行っていくことや送迎時の担任の対応については、気持ちの良い対応を心掛けること等をお約束して納得していただいた。
原口こども園	来園	保護者	発表会の練習への参加態度が悪かったり、他の子へのちょっかいが多かったりする児に対して、「発表会会場まで幼稚園バスに乗せない」「他の子と一緒に踊らせない」などと担任から言われた。えこひいきもあるのではないかと、子どもの言ったことが本当なのか知りたい。	担任と園長、両親を交えて苦情内容を一つ一つ説明したが、納得せず、繰り返し苦情を言ってきた。誤解をまねく言動があったことを担任が謝罪した。翌日の連絡帳に面談したことへのお礼が書かれてあった。今後、本児の成長を見守っていくことを話し、納得してもらった。
佐土原保育園	送迎時	保護者	・息子が、降園の際、保護者に同級生の男児2名に、叩いたり蹴られたりした。すでに降園し、保護者に引き渡された後の男児2名であったが、本人は嫌がっているのにも関わらず、そのような事をされていたので、いじめられているのではないかと心配になった。	・男児2名に対しては、お迎えが来た際は、保護者と手を繋ぎ、速やかに帰園するよう伝える。また、戦いごっこ遊び等は危険もあることを十分に伝える。
	送迎時	保護者	・特定の友だちがいつも強い態度や言動で接しており、困っていると何度も息子に相談されている。	・友だちに対して個別に指導する。 ・本児と友だちとの関わりを十分に見守り、早めに声掛けをするなど、トラブルを未然に防ぐよう配慮する。
明照デイサービスセンター	送迎時	利用者	送迎時クッションの上に杖が置いてあり、元の位置が分からないから教えてくださいと本氏に確認するも、「もとに戻せないヘルパーは始めてだ」と立腹される。	上司が謝罪し、今後の対応を説明したところ納得される。 送迎時、玄関の配置を把握しておく。また職員間で周知し合い、再発防止を図る。
	電話	家族	帰りの送りが早いことがあった。統一して欲しい 朝の迎えが遅くなることを電話で連絡したが遅くなる分には連絡をしなくていいと言っている。1分1秒を争っている時に電話をかけないで欲しい。 舌ブラシを返却し忘れた。	上司が謝罪し、今後の対応を説明したところ納得される。 送迎に関しては、送迎時間を徹底するとともに、ご家族の介護負担を考慮した対応、職員間の申し送りを徹底するなどの取組を行う。 返却忘れに気づいたらその日のうちに必ず返却する対応を行う。
	送迎時	家族	家族対応で来所された際、家族から「前日、デイの箸を持ち帰っていた」と返却あり。	帰りの送迎時に、バッグ内を最終確認することになっていたが回収できていなかった。再度周知徹底していく。
相談支援センター明照	電話	家族	利用している事業所から「自宅で会議をする」と母へ連絡があった。以前も言ったが、会議は自宅ではなく施設でしてほしい。母が心配して連絡してきたが、私にも連絡が欲しい。 自事業所のケアマネージャーが退職のために引継いだ他事業所ケアマネージャーが担当者会議をするための連絡だったようだが、ケアマネージャーが担当交代することを本人のみに伝えており、家族に伝えていなかった。	電話を受けた際に、担当職員が不在のため、過去のトラブルの報告を受けていた管理者が謝罪する。翌日退職する職員から家族へ事情を説明した。交代について了承されたとのこと。 本人は要支援で自立しているが、家族への連絡も行う必要がある。また、過去にあった出来事なども含めて注意が必要な点を伝えるなど、引き継ぎが充分にできていなかった。 退職者は、コロナ禍であることから他利用者についても電話のみでの引継ぎをしている様子があったため、今後また苦情に繋がる恐れもあり、慎重に行うよう注意する。
	電話	その他	事業所から、サービス提供時間を過ぎても家族が迎えに来ないことが多くなっていると報告あり。事業所から自宅への送迎の提案をするも、家族からは家事ができないため遅めに送迎してもらわないと困ると言われる。送迎順番を変えることができないため遅めに送迎することが困難。どう対応すればよいかと問い合わせあり。	家族とともに家族の職場を訪問する。職場の方と面談し、子どもの障がいの状況を説明し療育の必要性があることと、事業所への迎えの時間を超過することがあることを伝えたとこる、職場側も現場の管理職に配慮するよう働きかけを行うと言っていた。申し出た事業所には、家族の職場に相談してきたことを報告する。

	電話	その他	公営住宅の駐車場で、利用者宅と同じ番号の記載がある駐車枠内に駐車できると思いきい込み、駐車して訪問をしていた。駐車場の借主様より事業所に車の移動をするようにと連絡があり。	公営住宅などの駐車スペースの確認を行い、間違って駐車することがないようにしている。ダッシュボードに「訪問中」の表示を出しているが、連絡先の記入も追加しておくこととする。
グループホーム明照	サービス利用時	家族	新型コロナウイルス感染症予防の為に面会を制限中。家族が窓越しでの面会をされているとマスクを適切に着用していない職員に対して管理者へ注意を呼びかけられる。	直ぐに謝罪を行い感染意識の徹底やマスクの適切な着用方法を全職員に指導を行った。
ひだまりデイサービスセンター	サービス利用時	本人	浴槽から上がりシャワーでかけ湯を行っているときにプレーカーが落ちたため、急にお湯が水に変わり冷たかった。	その場で謝罪し、電圧を上げる説明を行い、ご理解いただいた。
	電話	家族	昨日の洗濯物にバットが入っており、一緒に洗濯してしまった。忙しいかもしれないが、職員間での確認を徹底してほしい。	その場で謝罪した。入浴時の衣類確認を再度、周知徹底し、意識をもって介助にあたるよう指導した。
	電話	家族	当日振り替え利用だったが、何時に迎えに来るか確認していなかった。9時から待っているが、まだ来ない。	その場で謝罪した。振り替え利用時は、迎え時間が決まった時点で時間を知らせるようにした。
デイサービスセンターひだまり2号館	電話	家族	前回入浴の着替えとして肌着もちゃんと入れていたが、持参がなかった、とデイの肌着（貸出）を着て帰ってきた。帰宅して荷物を確認したらバッグ内にちゃんと入っていた。	バッグを二つ持ってこられる方。着替えバッグは出発前に本氏が触って出し入れしてしまうので、迎え時にご家族から職員が直接預かっているが、着替えの入っているバッグを本氏が触ってもう一つのバッグ内に入れたものと推測される。朝持参物の確認を行い、家族から預かったバッグは入浴が終わるまでは職員が管理する。