

苦情・相談対応報告書

令和5年度

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
ケアハウス	4月	利用者	洗濯機使用后、取りに行く前に職員が施設用のカゴに入れて届けるのはやめてほしい。	「洗濯が終わって次の人が待たれているなら、声をかけてほしい」という意向があったため、そのように対応することにする。
ケアハウス	5月	利用者	脱衣場入口近くの床が濡れていて、職員が拭いていたが、粘り気があって気持ち悪かった。拭くだけではなく、湯か水で再度拭いて消毒してほしい。	床を濡らしていたのは尿である可能性があり、拭き掃除したあとは消毒が必要であった。入居者が裸足で歩く場所なので、事故や感染の危険がないように対応していくことにする。
ケアハウス	10月	利用者	共用の新聞を折ったり、破いたりする人がいるのでやめてほしい。	自分の直前に読んでおられた方を疑っておられたが、その方が破いたりしたのを見たわけではない。新聞を読まれている方には破損のないようにしてもらおうよう、注意していく。
ケアハウス	12月	利用者	6時頃より4階物干し場が開けてあり、寒い。夏ではないので開ける時間を考えてほしい。	夏場は暑いため、夜勤者が早朝に窓を開けていたが、涼しくなっても変わらず開けていた。 <対応>夏場以外は物干し場の窓は閉めておくことにする。
通所介護			報告はありませんでした。	
訪問入浴			報告はありませんでした。	
居宅支援事業所			報告はありませんでした。	
多機能			報告はありませんでした	
保育園	4月	保護者 (意見箱)	おたよりがホームページでの掲載となっているが、給食は子どもたちが何を食べるのか一緒に見ていた方もおられると思う。食事よりは配布してほしい。また、コロナ禍で対応が大変だと思いが、迎えの時に廊下で待つように言われていたのに、他の方は中まで入って会話をしていた。保護者によって対応を変えるのはやめてほしい。保護者アンケートの結果は玄関においてあるが、早く帰らないといけない中でゆっくり見れない。職員の写真の場所が見えにくいので玄関の中央に場所を変えて貼ってほしい。	いくつかのご意見があったので、一枚のおたよりにして全家庭に配布した。 食事だよりについては、自由に持ち帰っていただけるように玄関に置き、ご家庭でのコミュニケーション等に活用していただけるようにした。アンケート結果については、今後は各クラスのおたよりにてお返しできるようにする。お迎えの対応については職員で統一し、5類移行後の対応について、0・1歳児クラスのお迎えはロッカーがある前室までお入りくださいということをお知らせし、保護者の皆様にはお願いはかりで申し訳ないということをお伝え、変わらずスムーズな対応ができるように努めることをおたよりにてお伝えした。

苦情・相談対応報告書

令和5年度

社会福祉法人 あすなる会

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
保育園	10月	保護者	運動会のリレーの走る順番が変わっており、当日予定の反対側を走っていて、見るができなかった。本番は一度しかないのにどうしてくれるのか。当日、他の園児の欠席連絡を受けての順番変更をしており、担任から保護者に伝えていなかった。	担任より謝罪をした後、園長、主任より改めて母親にお断りをする。担任は園長より指導を受け、確認を重ね、気を引き締めて丁寧な保育をしていくことを会議で全職員へ周知徹底する。
保育園	3月	地域の方	保育園駐車場から出て高瀬川にかかる橋で車がすれ違うときに、強引に進んで来る車があり、危なかった。保護者に注意してほしい。	丁寧にお断りをした。保護者の方には以前から送迎時の交通安全についてお願いや呼びかけを行っているが、もう一度掲示やおたよりでもお伝えし、ルールやマナーを守っていただけるように、今後も呼びかけをしていこうと思う。
第2保育園	9月	保護者	退園後、すぐに帰らずに園庭で遊んでいる子どもがいる。保護者同士で話をしている子どもが遊んでいるのを見ておらず、危ない時もある。また、駐車場でもそのような事があり、事故が起こらないか危険を感じる。	以前より園庭の入口や鉄棒に張り紙をして、降園時には速やかに降園してもらうよう促しているが、再度あすなるだよりにて、駐車場の乗降時ではお子さんから手を離されないようにして頂きたいと、注意を喚起する内容を載せた。
第2保育園	11月	保護者	インスタの写真で、お弁当の投稿の時に、自分の子(アレルギーの子)が他の子と離れて食べていることにショックを受けておられた。	アレルギーを持つお子さんが、アレルギー食材を口にしてしまうなどの危険性を考慮して、アレルギーの子の席を少し離して配置し、目くばせしながら給食を食べている事を伝える。その後は職員が傍につきながら、お友だちと近くで食べられるような配慮をするようにした。

社会福祉法人 あすなる会

(対象事業)

ケアハウスあすなる	4 件
あすなる通所介護事業	0 件
あすなる訪問入浴介護事業	0 件
あすなる居宅介護支援事業所	0 件
あすなる多機能型居宅介護施設	0 件
あすなる保育園	3 件
あすなる第2保育園	2 件
あすなる児童クラブ	0 件

合計 9 件