

苦情・相談対応報告書

令和3年度(令和3年4月～令和4年3月)

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③を使用したくて待っているのに、いつまでたっても取りに来ない。	洗濯物を取りに来れない場合、職員が施設の洗濯カゴに移しておく。
ケアハウス	5月	利用者	職員が他の人の買物は引き受けられるのに、私にはしてくれない。	買い物を引き受けている利用者さんは買い物代行のサービスを利用していること、買い物代行の仕組みについて説明をしたことで納得された。
ケアハウス	6月	利用者	2階の男性利用者さんが、朝食後に訪室される。昨日も洗濯中に来られ迷惑だった。	その利用者さんに注意をする。その方の、他の方と話したいという気持ちを酌んで、2階でレクリエーション等で交流の機会を設ける。
ケアハウス	8月	利用者	入浴時に浴槽の湯が半分しかなく、栓が傾いていた。	職員が巡回時に謝罪した。今後は大浴場に湯を溜める際、栓がしっかりとばまっているかを確認してから湯を出すことにする。
ケアハウス	8月	利用者	15:00になったから入浴したのに、特定利用者の方から「なぜ自分より先に入るのか」と言われた。特定利用者の方はもっと早い時間に入ってほしい。	特定契約の利用者さんには15:00までのところに入浴していただいているが、遅くなる時もある。今後は、一般契約の利用者さんとの入浴時間が重ならないように調整をしていく。
ケアハウス	1月	利用者	(食堂で同じテーブルの利用者さんに対して) 受診に行くなら、マスクを常時着用し、食事の際は大きな声を出すのをやめさせてほしい。	その利用者さん方には、受診の際に感染予防のために居室以外にはマスクを着用するようお願いした。 食事前には大きな声で「いただきます」と言われるので、飛沫感染の危険性を説明し、自粛していただいた。
ケアハウス	2月	利用者	看護師に話があったが、表情が陰しく、そっけない態度で、話しかけづらい。	看護師は日々の業務が忙しく、口調がきつくなりがちである。余裕をもって仕事をしてもらえるように業務内容を改善していき、他の職員も利用者の方と接する時は、マナーを大事にするよう注意する。
通所介護	4月	利用者	午睡前にベッドの準備をしているが、移動時に足元が狭くなり、歩行の妨げになる。	午睡時のベッド配置を全体的に変え、ホール全体を広く使えるように変更したこと、以前より歩行のスペースを広く確保した。
通所介護	5月	利用者	日中マスクをしていない利用者さんが何名かおられ、その都度職員も声掛けをしているが、マスクをされないのを何とかしてほしい。	今後も都度声掛けを行い、マスクの着用に協力してもらう。また目につく所へ、注意喚起の貼り紙をした。

社会福祉法人 あすなろ会

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
通所介護	9月	利用者	以前より使用しているホール内のブラインドが折れたり、曲がったりしており、午睡時に陽が入ってまぶしかったり、見た目悪いのでできれば何とかしてほしい。	ブラインドを交換する方向で提案する旨を伝える。
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	お迎えの際に、自分の子どもの周囲を走り回る子がいて、子どもが転倒してしまっただけ。弟の迎えを待っている時の出来事だったので、兄弟一緒に降りてくる等お迎えの対応の工夫をしてほしい。	会議の時に全クラスに伝えて相談して、兄弟と一緒に玄関へ降りることに統一し、保護者にお伝えした。また、園だよりと玄関に保護者向けのお知らせとして、「お迎え時お子さんから目を離さないこと」「遊ばずにすぐ帰っていただくこと」をお願いし、協力を求めた。
保育園	4月	保護者	お迎えの際に、担任がその日の様子や活動内を伝えずに「さようなら」だけで送ってしまったこと、また他の保護者さんにも同じような対応をしているところを見られ、不信感を抱かれた。	お迎え時に謝罪し、現在コロナウイルス感染症対策でお迎え時の活動報告等は連絡帳や掲示板で対応し、接触や密になる状況を避けていることを伝えた。職員間で対応について話し合い、何か一言でも園での様子を伝えるようにした。また、保護者さんにもお伝えした。
保育園	4月	保護者	親子遠足の後日、遠足のバスに子どもと一緒に両親で乗っていたと言われた。	コロナ対策のため、極力人数を抑えるための対策であることをお伝えしたところ、納得された。
保育園	5月	保護者	水筒の中のストローを付け忘れた状態で登園され、お母さんが後から持ってこられたが、担任が飲み口のストローと間違えし「付いていましたよ」と返却してしまっただけ。お母さんがお迎えの後中を確認されたら、中のストローが付いていないお茶も減っていません。次の日連絡帳に「まだ言葉でしっかり伝えることができないので、きちんと確認してほしい。」と記入があった。	担任間でどうしてそのような状態になったのかを確認したところ、水筒の中まで確認していなかったことが分かった。連絡帳にて確認不足であったことを謝罪した。

社会福祉法人 あすなろ会

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
保育園	6月	保護者	1週間前から下痢が続き、熱も38度を超える日が続いたため何日か早退していた。その日も迎えの際に、看護師からお母さんに熱が続いているので病院受診とお休みを勧めた。翌日、お父さんが兄の送迎の際に「今日は休めと言われたので休むが、病院の受診で大丈夫と言われたので」と不満そうだった。	翌日園児が降園する際にお母さんに、病院受診をしていただいたことについて感謝を伝え、体温については衣服の調節をすることで様子を見ていくことを伝えた。また下痢と熱が続いているので、体調を心配して話をさせていただいたことを伝え、納得していただいた。
保育園	10月	保護者	インスタグラムに自分の子どもの載る回数が少ないので、もっと載せてほしい。他の子どもでも乗っている子はいる、こんなに載らないのならインスタグラムをやめてもらいたい。	定期的にお子さんを載せること、お子さんが偏らないようにすることを伝え謝罪をし、納得して頂いた。
保育園	1月	保護者	連絡帳で、「夕方お迎え時に駐車場で保護者さんが立ち話をしておられ、駐車ができないので何とかしてもらえませんか。」と書いてあった。	玄関に、夕方速やかに帰っていただくよう張り紙でお知らせをお願いをし、連絡帳に書いてこられた保護者の方にお伝えした。
第2保育園	5月	保護者	送迎の際、幼児教育等の前で園児を待っていた保護者さんが大きな石を取って袋に入れていた。石を取ろうと屈んでいた姿もあり、職員が声をかけた。「以前から思っていたが大きな石がたくさん埋まっていた、子どもが裸足で出たら危ないと思って掘っていた。」とのこと。	気付いて対応していただいていたことにお礼を伝えた。以後、園庭の整備については、全職員が気を付けて石や危険物の除去を行うこととした。
第2保育園	9月	保護者	迎え時、長い時間待たされたことを不快に感じられ、苦言を言われた。用事があり急いでいたのに、(誰の保護者か)分からなかったら声をかけてほしかったと言われた。	子どもを呼ぶ連絡担当者が切り替わる時で、もう呼んでいるかと思い込んで、呼んでなかったことが原因。確認不足だった。担当が交代する時はしっかりと確認を行う。その場でお断りをして翌朝も再度お断りをした。
第2保育園	12月	保護者	市役所に匿名で苦情の電話があったと市役所より園に連絡が入る。食事やおやつをする際に職員が子どもを口に食べ物を入れる際に、手袋を替えず何人も園児に与えているのを見た。(自分の子どものクラスではどうか、送迎の際に窓から見えた)衛生上どうかと思うとの指摘があったとのこと。	すぐにクラス担任に確認をしたが、そのような事実はなく、おにぎりのおかわりは手から手で渡していた。その高さなどから、外から見て直接口に入れているように見え、誤解を招いてしまった。今後は、このような事実(誤解)が起こらないよう衛生面にしっかりと気を付けていくよう周知、徹底した。
第2保育園	1月	保護者	子どもが通っている公文でコロナウイルスの感染者が発生し、濃厚接触者ではないが幅広い検査でPCR検査を2回受けて陰性であったため登園した。噂を聞いた他の園児の保護者さんから登園しても大丈夫なのかと嫌がらせ的な発言を受けた。このことで子どもがいじめられたり、のけ者にされることのないよう園の方から保護者さんにきちんと説明をしてほしい。	該当の保護者さんからは検査を受けた時点で園に連絡はなく、登園時に報告を受けた。コロナウイルス感染症に関する濃厚接触者情報、検査受診、検査結果等は個人情報にあたることから、園から保護者さんにお知らせすることはしていないと伝える。今回のことで自分の子どもがいじめられるのではないかと不安になっていた。 検査実施後、陰性であり、保健所の指示により行動規制がないのであれば登園が可能であること、もしこの件で子どもさんが何か言われるようなことがあれば園としてきちんと対応することを伝えて、納得して

社会福祉法人 あすなろ会

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
第2保育園	2月	保護者	通用門に通じる道を歩いている時、車が勢いよくバックしてくる。子供が歩いていたから危ない。コーンなど置いたらどうか。	コーン等の設置について検討した結果、車止めブロックを設置することにした。
児童クラブ	4月		児童クラブ近隣の方が、「児童クラブ西側の溝に砂利がたくさん流れこんでいて困っている」と言って来られた。	子どもたちが、その溝に接する遊歩道の斜面で遊んでいるうちに崩れ、砂利が流れこんだもよう。その斜面や溝付近では遊ばないように注意喚起を行った。

社会福祉法人 あすなろ会

(対象事業)

ケアハウスあすなろ	7件
あすなろ通所介護事業	3件
あすなろ訪問入浴介護事業	0件
あすなろ居宅介護支援事業所	0件
あすなろ多機能型居宅介護施設	0件
あすなろ保育園	7件
あすなろ第2保育園	5件
あすなろ児童クラブ	1件

合計 23件