

苦情・相談対応報告書

令和4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	廊下での話し声がうるさい。	声が聞き取りにくいご利用者の方と職員が廊下で話していた際、お互いの話し声が大きくなってしまい、部屋で休んでおられる方のご迷惑となった。今後は、話す場所や声の大きさに配慮して対応する。
ケアハウス	6月	利用者	同じテーブルの人が英語であいさつをされる。戦争で兄弟を失った私は涙が出る。	訴えのあった利用者さん(現在、躁状態様子観察中)には、同席の方の状況を説明し、挨拶や話の内容に配慮してもらうようお願いした。
ケアハウス	1月	利用者	ある入居者さんがゴミを物色されて嫌だ。人が捨てたものを持ち帰られる。	申出のあった利用者さんにはゴミを持ち帰るのを止めていただくようお願いをする。特定契約の方なので、病状等を見て、職員サービスステーションが近く、職員が対応しやすい2階への部屋移動も検討していく。
ケアハウス	1月	利用者	密になるので、職員はエレベータを使用しないでほしい。	職員は現在、週2回の抗原検査を受けて出勤している。 エレベータの件は、付き添い以外の使用は控えるようにする。
通所介護	4月	利用者	苦手な利用者と席が隣になり、「嫌だ」と声を大にして言われる。(興奮状態)	席の移動について、職員内で検討した結果、移動していただき、落ち着かれる。今後、席の配慮を行う。
通所介護	4月	利用者	トイレの位置から遠い席だったため、「足が不自由でトイレに間に合わないから端の席がいい」と口調を強める。	他利用者の方も足が不自由な方がおられて、同じように端の席を希望されている事を説明すると納得して頂けた。配慮を行いながら席を考え対応している。
通所介護	4月	利用者	口腔ケアの時、「(洗面所台前で順番を待って並んでいたが)後から来た人が先に行ってしまった」と立腹される。	来た順番で歯ブラシを並べて分かるようにしていた。混雑を避けるため、自分の席で待機していた方を呼んでいた。混雑を避ける対応を説明すると、自分より先に待っていた事を理解され納得される。
通所介護	7月	ご家族	入浴時、肌着のみの着替えをご家族よりお願いされていたが、予備用の着替えまで着替えており、苦情の電話がある。	職員全員への周知ができていなかったため、共有ノートに記載し会議の場で再度確認をした。
通所介護	10月	利用者 ご家族	衣類の着る順番が違っていたとご家族より連絡あり。気を付けてくださいと言われる。	ご自身で着替えをされる利用者さんなので、見守りを行い着替えの順番を把握していくこととした。
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	

苦情・相談対応報告書

令和4年度

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
保育園	4月	保護者	メールにて、「保育園の駐車場に迎えに来る車の中で、タバコを吸っている人がいてとても迷惑なので注意してほしいです」と入ってきた。	すぐに「当園は受動喫煙による健康影響が大きいこともたちがたくさん過ごしています。第三者への受動喫煙のリスクを減らすため、施設の敷地内は駐車場も全面禁煙とさせていただきます。みなさまのご理解とご協力をよろしく願いいたします」と玄関、1階の保育室前に貼り紙で周知した。
保育園	12月	保護者	送迎時に車のエンジンをつけたままにして園まで送迎される方がおられ、車の後ろを歩く子どもに排気ガスがかかるので、張り紙などで注意喚起してほしいとお迎えの際にご指摘を受けた。	以前にも同じご指摘を受けたことが徹底できていないことをお詫びし、再度張り紙をし保護者をお願いした。
第2保育園	4月	保護者	近隣の公園に散歩に行った際、隣接するアパートのベランダにカエルを見つけた3歳児が、動いて欲しいと思い石を投げた。園児には注意したが、アパートの住人が部屋から出て来られ「やめてください！」と注意され、その後、園に苦情の電話をされた。	その日すぐに、改めてお家に伺い謝罪した。クラスの園児に対して、興味を持つことはよいことだが、石を投げるのはしてはいけないことであることを話し、指導をした。併せて職員に、公園などへ散歩に行く際には、子どもの行動をしっかりと見守るように指導した。
第2保育園	7月	保護者	新型コロナの件で、大事を取り病後児保育で預かった。ご家族から「なぜうちの子だけ隔離されたのか」と言われる。	病後児保育室内は複数部屋があるため、大事を取って、個別対応での保育実施であることをお伝えし、納得していただく。その後、本児の感染が判明した。
第2保育園	8月	保護者	年間行事を早めに知りたい。	発表会、運動会は前もってお伝えしているが、誕生会なども早めにお伝えするようにする。
第2保育園	12月	保護者	暗くなってからのお迎えで、ライトを点灯したまま駐車をしている車があり見えにくくて危ない。保護者の方に、ライトを消してから降りるように伝えてほしい。	正面玄関と、教育棟玄関に注意喚起の張り紙をした。

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	5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	2件
あすなる第2保育園	4件
あすなる児童クラブ	0件

合計 15件