

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。	洗濯物を取りに来られない場合、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	職員が他の人の買い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、栓がしっかりとま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までのところで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。
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で、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。
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、見た目も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	

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
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。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選んでいることを伝えた。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りたかったと言われた。	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勘違いし「付いていましたよ」と返却してしまった。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くお茶も減っていなかった。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。
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だと言われた。」と不満そうに話された。	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のを伝えた。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。

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	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っていて、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、長い時間待っ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で、(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。
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	5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	5件
あすなろ第2保育園	2件
あすなろ児童クラブ	1件

合計 16件