

2020年度（2020年4月1日から2021年3月31日）苦情申出内容と対応の内容

保育所関係

月・日	申出者	申出内容	対応内容
7月31日	保護者	子どもが保育中にけがをした。担任の対応の仕方に子どもに対して配慮がない。今までの対応も厳しい冷たいと感じるときがある□	けがをさせてしまったことへの謝罪を再度行う。ケガをした時の対応だけでなく普段の時から保育士とのコミュニケーション不足もあると思われる。何気なく話している言葉もお母さんにとっては嫌な言い方に聞こえている事がわかった。担任にもそのことを伝え、時には園長が間に入りお母さんの思いを聞いて対応するようにした□
5月～7月	保護者	特定の子どもからひっかき傷や噛まれた。	1歳児時期の子ども様子を伝えた。保護者と懇談。短時間職員加配した。
10月5日	保護者	友達同士のケンカで目をたたかれた。目が充血し、眼科受診。相手の親から一言も声をかけてもらっていない。ケガについてどのように伝えているのか。	保育園での出来事ではあることを前提に、止めきれなかったこと、けがをさせてしまったことを再度謝罪。相手の保護者にも伝えていることも話しをした。お迎え時には会う時間もないので行事の時に声をかけてもらうことにした。
10月26日	保護者	運動会の参加について園からコロナで各家庭親の参加は1名にした。他の家庭は、事前に園で家庭の状況で相談したら、両親で来てもよいと言われた。相談可能なら事前に教えてほしかった。	説明が不十分だったことを保護者に謝罪。園だよりに載せ全体に返した。
11月19日	近隣の方	水が飛んできて洗濯物が濡れる。	屋上でマットを水洗いしていた。すぐに中止し、洗う時は反対側で行うことを職員に周知。
1月	保護者	我が子が幼児にひっかかれた。大きい子なのに小さい子に手を出すなんておかしい。職員の伝え方がうちの子に理由があってひっかかれた	子どもに責任はないこと、止められなかった職員の対応について謝罪。夕方の長時間、一緒にいる子で起こりやすいことを、職員間で共有し、ひっかきが再発しないように保育の動きを確認した。職員に保護者の気持ちを伝え、

		ように聞こえた。職員の態度が日ごろから冷たく感じている。	気を付けていくことを確認した。
2月26日	近隣の方	保育園前路上に自転車が止まっていて邪魔	保護者に送迎時は駐輪場を使用してもらおう、張り紙で呼びかけた。

障がい者関係

月・日	申出者	申出内容	対応内容
10□7□	地域住□	朝の送迎時間帯にホーム前停めていた送迎車がエンジンをつけたまま入居者の対応をしていた。自宅に排気ガスが入ってくる。	エンジンを止めて停車することを示す看板を設置して、運転手が気を付けるようにしてほしいと要望があり、看板の設置をした□各施設への送迎時のエンジン停止について再度確認した□
11月9□	利用者家□	週末ホームから自宅に帰り、自宅でひっかき傷が発見された。ホームと法人外ヘルパー事業所でやりとりし、ひっかき傷がどこでできてしまったかを確認し合ったが、原因が分からず、ご家族にお詫びをした□	トイレ時や入浴時など、本人に負担が無いように、こまめに身体に傷やあざが無いかを確認していくことにした。どの時点で傷やあざができたかを把握していき原因の見当をつけられるように職員間で確認した□
2□10□	利用□	支援職員の自分に対する発言に納得がいかない不愉快□	ご本人から聞き取りをするとともに、当該職員からも聞き取りをして謝罪した。お互いの誤解はあったものの、今後も誤解を招かないよう話し合う機会や話し方などに気を付けていくことを確認した□
1□4□	利用者家□	送迎(お迎え)時、マンション下まで行くところを離れた場所で待機していた。利用者・利用者家族の姿が見えても車から降りず、中からお辞儀をしたのみでそのまま車内にいたままだった。	お迎え場所に利用者家族・職員間で行き違いがあったことを説明し謝罪する。職員間でお迎え場所や送迎の際の対応をについて再確認した。
1月29日	利用□	介助中に「重たい」など利用者の方を不快にさせる言動があった□	仲間への援助の基本を対応した職員と再確認し、今後の援助方法を確認した□
3□11□	地域住□	活動時の音楽が大きく	踊りの活動時、窓が開いた状態でスピ

		響いている□	一カーを使用していた。すぐに窓を閉めた。管理者より電話にて謝罪。スピーカー使用時に窓を閉めることやスピーカーの置き場所について確認した。
3□13日	利用者家□	ヘルパー利用予定□ 当日ヘルパーが来なかつ□	ヘルパー自身の予定日間違いによる□ 当日日曜日で事務所不在。連絡がとれなかった。ヘルパー自身、翌日間違いに気づき直接お詫びした。 24時間受付連絡先を再度お知らせした。支援前日、ヘルパー携帯へ明日の勤務予定メールを配信していたので確認することを徹底した。

高齢関係

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8□1□	利用者家□	白内障の手術が延期になった事につい□	他の利用者が結核菌を持っている事が分かり、同じ送迎車に乗っていた利用者さんが濃厚接触者となった。それが理由で、決まっていた白内障の手術が延期になってしまった。デイサービスの説明が不足していたと苦情。その後結核菌は排菌していない事がわかり、診断書を書いてもらい利用者の通院先に持って行って説明させてもらった□
10月21□	利用者家□	利用者が入浴できない事に対し□	認知症が深く利用者さんで、職員も何とか入浴してもらおうと一生懸命対応しているが、なかなか入ってもらえず。その日も強い混乱があり、入浴もできず、髭も剃らせてもらえなかった。病院の先生も「どうしてデイサービスで入浴ができないのか」とケアマネを通して苦情が入る。職員会議で利用者の入浴拒否の背景や原因をみんなで話し合う□入浴できなくても身なりをきちんと整える等対応していくことを家族に話した。
3□18□	地域の□	車（利用者家族）が自宅前に止まっていると、父親のデイの車が止められないので困る□	今後はそのようなことがないようにすることを伝え謝罪した。利用者家族にも伝えた□