

令和2年度 苦情の内容と対応について

(保育園)

申立人	是正日 (解決日)	苦情の内容	対応の内容
保護者	4月17日	新年度になり担任が変わったことで、子どもが不安定なり、夜泣きをするようになった。複数担任のうち、1人は子どもの様子がわかる昨年度の担任を含めた担任配置にしてほしい。	昨年度の担任からもしっかりと引継ぎを行ない、子どもが安心して生活できる環境を作っていく。保育園と家庭での様子を共有しながら、不安なことがあれば、園長、主任、担任いつでも相談くださいと伝え、理解を得た。
匿名	8月29日	10月2日に運動会なんて社会知らないと思えない半期決算の締めで大体の大きい会社は忙しいのに会社休ませるとか保育園としてどうかしてる	・匿名のメールであったため、全家庭に手紙を配布し、平日に行うことにした経緯を説明した。
保護者	2月4日	新型コロナウイルス感染防止のために遊戯会行事を中止にしたが、その必要はあったのか。園児と職員のみだけでも行うべきなのではないか。 また、コロナ感染対策で先生がマスク着用を徹底しているが、園児たちに表情が伝わらないことが不安である。先生は透明のマウスシールドにしてもらえないか。	3密を避ける保育体制を取っていたことと、感染予防のために登園を見合わせていた園児も複数いたことから中止の判断をした。保護者参加の行事も全て中止となったので、1年間の保育園生活をまとめたDVDを作成して保護者にお配りをした。マスク着用については、不織布マスクが感染予防に有効と考える。子どもたちには目や声によりしっかりと感情表現をしていく。差出人不明の封書でのご意見だったため、直接回答はできずである。

(児童養護施設)

申立人	是正日 (解決日)	苦情の内容	対応の内容
近隣マンション居住者	5月28日 (5月29日)	幼児らしき子どもが施設のベランダより、妻に「デブ」と悪態を吐く	電話と来院で苦情を聴取する。子どもたちを2度集め、名乗りを待つが該当児童見つからず。夜、幼児と判明したため、翌日、職員と児童にて謝罪訪問する。
母親	8月5日 (8月17日)	①令和元年 子どもの幼稚園行事未連絡に再度怒りの感情が再燃 ②令和2年3月の性問題発覚に際しての、損害賠償見通し立たず ③令和2年7月、学校で姉妹喧嘩した件の連絡不行き届きなどが再燃し、感情統制できず。協議会立ち合いの話合いは要求せず、主訴に戸惑いあり。	第三者委員を委託している市協議会で弁護士交え協議していただく。後日、対応困難な保護者に対するポイントをご助言いただく。帰省のため、母親は県外より来院される。本苦情が無かったように普通に会話できた。

町内会組長	8月15日 (8月17日)	施設前の道路は私道。新型コロナ禍在宅者も多い。2～3時間もプール遊びやボール遊びをするのはいかがなものか。	主訴を確認の上で謝罪している。職員に報告し、私道、騒音、子どもの熱中症防止により遊ぶ場所と内容の再検討を依頼する。すぐに改善実施され、以後苦情は無い。
父親	8月29日 (9月4日)	父親は帰省のため迎えに見えたが、子どもは公園へ遊びに行っており、待ち時間が長くなってしまった。	当日は予約もあり激昂されていた。4日は課長が謝罪し、事なきを得る。外出に送り出した職員と帰省の電話受信した職員の情報共有ミスであった。
母親	9月27日 (10月1日)	外出した際に他の粉にマスクを配っている。うちの子はもらっていない。差別ではないか。	職員を聴取すると、マスクの残数が少なくなった児童やマスクが破損している児童に配布したとの事であった。しかし、十分な説明に欠けていたのも事実である。母親が外出迎えの際、施設長・担当職員・母親で話の場を持ち、一定の和解を得られた。
クラスメイトの保護者	8月1日	来寮され、学校で児童がクラスメイトの手提げ袋を破いたとのこと。	担任に相談し、学校でのことなので、担任が対処することのこと。後日、担任より双方に確認し、手提げ袋は担任が修繕したとのこと。
クラスメイトの保護者	1月4日	児童がクラスメイトに対して腕を引っ張ったり、「バカ、しね」などの暴言をはく。授業中に邪魔をする等の話がある。	その場で事実確認を行い、児童とともに職員が、クラスメイトとその保護者に謝罪する。
保護者	8月1日	児童が保護者に「寮内でいじめられる」と電話で話し、保護者から「これから施設と関わりたくない、行事にも参加させたくない、以前愛着障害で親の気を引きたいから嘘をついていると言われたことがあるが、本当にそうなら心療内科で診断を出して欲しい。(憶測で言わないで欲しい)、毎週心理を行っていると言っているが、どんなことをしているのか、それに何の意味があるのか知りたいので、職員とは関わりたくないが心理の先生と話がしたい。一度その場を作って欲しい」との訴えあり。	母と職員とのやりとりは度々あるが、最終的には、児相にて担当ケースワーカー、児相心理士、母、職員で懇談し、本児の施設内での状況を伝え、母の不安等を共感し、母と本児との関係性が負のループになっていることから、今後は母と本児が2人きりになる空間・時間を限定的にすること、対応職員を限定すること、月1回児相を交えての母子面会を実施することで、母も納得される。
入寮児の保護者	3月18日	学校にて、担任の不注意で本児の携帯電話を壊してしまったため、修理代を支払うとの連絡が職員にあった。しかし、入寮児と父が直接やり取りをし、父はそのことを知らずポイントを使用して修理をしてしまう。そのことを後から知った父が、未成年のお金に関することであるから始めに施設から連絡を入れるべきである、保護者としての責任があるから学校ではなく施設にお金を請求するつもりだと怒りながら話される。	施設長が電話にて対応。父の主張は①昨日の件において職員より連絡があるべきであること②虐待ケースであるため、児相に確認の連絡を取ってから施設長より連絡が欲しかったこと③施設での生活の様子は伝えられるが学校での様子がわからない、関わりが持てないからもっと教えて欲しいということ。携帯代に関しては、ポイントで決裁してしまい取り消せないため父に支払っていただく形になる。今後は児相・施設・父で協力しながら本児を支援していきましょうということで話が落ち着く。

(障がい者施設)

申立人	是正日 (解決日)	苦情の内容	対応の内容
保護者	5月31日 (8月31日)	送迎担当職員が駐車後で娘の両腕を引っ張り、無理やり送迎車から引きづり出し、額を叩いているように見えた。本人の意思を無視した強引な対応はやめてほしい。	当該職員に確認したところ、なかなか車から降りられなかった為、車外に回り両腕を引いて降りてもらったが、強引な対応はしておらず、額を叩いてもいないとのことであった。しかしながら申出人は不信感を抱いているため、そのような対応は行わない様指示し、申出人に対し謝罪するとともに状況を説明し了承を得た。
家族	6月5日 (6月7日)	・ホームページにて我が子の写真を見たが、つなぎ服を着て保護棒を被っている。夏の暑い時期にこのような身なりで過ごすのはいかがなものか？また、髪の毛も伸び身なりも整ってないように思われる。	・便坐薬（排便促進）を挿入してから1から2時間ほどつなぎ服を着用していただいている。排泄が確認でき次第、つなぎ服は脱いでいただいていることを報告し理解していただいた。 ・身なりについては謝罪を行い、散髪の実施と身なりを常に整えて過ごしていただくことを伝え了解していただいた。
利用者の姉	6月10日 (6月11日)	面会予約の電話をしたが、その際「面会の窓口になっている管理課職員の方に連絡をして下さい」と職員に言われ、「再度、電話をかけ直します。」と言って電話を切った。午後2時に再度電話をしたが、話しができなかった。午後4時頃再度、再度電話をし、業務課長の対応で、面会日程の調整ができた。「面会の日程調整の窓口がはっきりしないので、はっきりしてほしい」との苦情が入る。	担当者より謝罪の電話を入れる。利用者家族より「自分たち家族は面会がしたいだけなので、予約さえできればよいです。」と言われる。また再度業務課長からも改めて今回の件について謝罪をし、面会時予約窓口は各棟の課長であることをお伝えする。職員間で情報共有した。
保護者	7月30日 (7月30日)	チャレンジ雇用で得た給料の使い道を担当職員から指示された。給料の使い道について口を出さないで欲しい。	当該職員に確認したところ、今後の社会生活においてお金の使い方は大切であるため、勉強会で学んでもらったとのことであった。その旨申出人に伝え了承を得た。
家族	9月23日 (9月25日)	・ホームページにて利用者の施設での様子がわかるが、すべての保護者がホームページを閲覧できるわけではない。 月に1回、「お便り」のようなものはできないか？ ・職員の顔と名前がわからない。わかるようにできないか？ ・各棟の入り口の施錠を開放し利用者が施設内を自由に動くことができるようにしていただきたい。	・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら月に1回「お便り」を各保護者あてに郵送すること。ホームページについては、引き続き施設の様子を閲覧できるように更新していくことを伝え理解を求めた。 ・全職員の顔写真を掲載した職員紹介のプリントを作成しすべての保護者に郵送し理解を求めた。 ・各棟の入口の施錠を開錠すると、生活空間が広く利用者の行動範囲が広がり、現行の職員体制では安全を確保することが出来なくなることを説明し理解を求めた。
利用者	11月3日 (1月31日)	一部のパート職員から、物を触ると「ばい菌がうつる」と言われることがある。これは人権侵害ではないかと利用者さんからの訴えあり。	当該職員に確認したところ、落ちているごみを拾うとばい菌が付くと言ったが、本人をばい菌扱いしていないとのことであった。しかしながら申出人がそのように受け取ってショックを受けたことは事実であるため、申出人に謝罪するとともに状況を説明し了承を得た。また、障がい特性に合わせたコミュニケーションを心がけるよう全職員に伝えた。
保護者	11月16日 (2月28日)	福祉の店で委託販売する商品を事業所に持って行った際、受付職員に嫌な顔をされた。福祉の店を開催する際は、事前に委託商品を出展して良いか担当者から連絡が欲しい。	福祉の店担当職員がその場で謝罪し、折角商品を製作して持参していただいたが、今回の福祉の店では委託商品を取り扱わない旨を伝え、今後は福祉の店の開催が決まり次第、委託商品を依頼している方にはお伝えしていくことを伝え了承を得た。

保護者	11月19日 (1月31日)	お楽しみ会で「福祉の店」で買い物する様子を見に行ったところ、一番相性の悪い職員が引率していた。相性の悪い職員と一緒に活動させないで欲しい。	行事の際は特に利用者同士や職員との相性も考慮して班編成を行っているが、当日は引率予定であった職員が忌引きで急遽休まれ、今回の配置になったこと及び、基本的には上記のような対応を行っていることを伝え、それでも不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪し了承を得た。
保護者	1月11日 (3月31日)	出勤時下駄箱で耳の聞こえない利用者に職員が矢継ぎ早に背後から声をかけていた。耳が聞こえないから後ろから声を掛けても通じない。また自閉症でもある為一定のルーティンをこなさないと次の行動には移れない。障がい特性を理解した上で支援にあたって欲しい。	対応職員の配慮に欠けた対応及び支援力の低さについて謝罪し、対応職員に対しては個別に、また職員全体について自閉症の障がい特性および障がい毎の対応について再度研修会を開催し理解を深めた。その旨保護者に伝えた承を得た。
保護者	1月29日 (3月31日)	家庭で入浴した際、右腰に痣ができていたのを見つけた。施設で出来た痣であると思われるが何があったのか教えて欲しい。	前日の昼食時に転倒したことは把握していたが、身体確認時に痣及び傷がなかった為、保護者に伝えていなかったことを謝罪し、詳細な状況を伝えた。また、今後は怪我がなくても保護者には施設内で起こったことはきちんと伝えるよう職員全体に周知するとともに怪我が起きないように職員の見守り体制及び環境改善を徹底するよう伝えた。またその旨を保護者に伝えた承を得た。
家族	3月27日 (3月31日)	・現在服薬中の薬（ガス緩和剤）の処方に不信感を持ち、主治医の変更の要望が出される。（現在の主治医になった経緯についても長年疑問に思っていたとのこと。）	・現在診察を受けている医師の了解のもとに主治医の変更を行い、理解していただいた。

（ 高齢者施設 ）

申立人	受付日 (解決日)	苦情の概要	対応の概要
入居者	4月17日 (4月18日)	居室の鍵が固く開きにくく、腰が痛いのに困ると申し出を受ける。	状況を確認し、鍵が回りにくいため本人に謝罪し業者に連絡する。翌日に鍵の修理を行う。
家族	5月12日 (5月19日)	救急搬送後に病院で職員がご家族と合流し対応が変わるが、入院が不確定であったため病院に情報提供をせずに帰荘する。その後、ご家族が医師から今回の経過等について聞かれるも答えることができず、家族とはいえ施設での生活を把握していない部分が多いため、情報をしっかりと病院に伝えてほしい。また、ご利用者のご家族が大変な事態に直面しているのに施設の電話口の対応がいつもと変わらない対応で、電話口を変った看護師も他人事のような対応で施設内の連携がとれていないのでは指摘を受ける。	救急搬送を対応した職員に確認し、ご家族に職員の不適切な対応について謝罪をする。今後は入院の有無に関わらず、病院に経過や内服薬等の情報提供を行ってから帰荘するよう指導を行う。 現場職員だけでなくご家族からの第一報を受ける事務員にも申し送りをして周知を図り、電話口で対応した際にご家族の気持ちを汲み取った言葉掛けを心がける。 以上の事を再発防止の為に実施していくことをご家族にお伝えし、了承を得る。
隣家人	5月21日 (6月30日)	施設の敷地内にある樹木の枝が伸び、そこにけみしが発生し隣家宅の敷地に落ちて山茶花が枯れてしまうので駆除してほしい。	業者に依頼し剪定および消毒の実施にて解決した。 今後、毎年4月中に剪定依頼し再発防止に努める。
家族	6月3日 (6月3日)	受診の為来訪された際に利用者よりお預かりしていた保険証を渡し忘れており取りに戻られる。予約時間に遅れてしまった。	受診依頼をした際に保険証の所在の確認と職員への周知を徹底することで再発防止に努める。

家族	6月22日 (6月30日)	短期入所の利用中、職員の言葉がきつい、配膳の仕方が雑であると妻から報告があったとケアマネジャーから連絡あり。 (利用者は匿名希望)	ユニット運営会議で苦情の内容を伝え介護現場のことば使いについて、不適切ケア研修を行いユニット職員への周知をした。
ご家族	8月25日 (8月30日)	朝のお迎えの際に、家人(次男妻)より先週、先々週と利用時に着替えを持たせたが交換されていなかった。入浴時には必ず着替えをしてほしい。	その場で、謝罪をし職員に内容を周知。事実確認でリハパンツの交換が行えてない日があった。以前にも同様の申し出があったため、再度改善策として入浴チェック表に印をつける。着替えと着ていたもの区別がつくように着ていたものは袋に入れて返却することとした。
家族	9月21日 (9月23日)	転落事故が発生し、傷口の状態から救急外来にかかることになる。その旨をご家族に連絡し、出発したら再度ご家族に連絡することとなるが出発してから1時間以上連絡がなかった。そのため病院への到着が遅れてしまい、医師の病状説明に立ち会えず、職員から病状を伝え聞く形となってしまった。受診後のその後の状態についての連絡も施設側から連絡がないこと、日頃から具体的な生活状況についての連絡がないことなど積み重なり不信感が募っていると言われる。	電話にてご家族に事故発生状況と要因について説明し、また施設内での連携不足による対応の至らなさや、日々の連絡の配慮不足について謝罪をする。 職員間で状況の共有を行ない、家族への連絡の進捗状況を確認しあえるようにする。ご家族に事故後の状態を1日に1回報告を行ない、受診を伴う事故の際の対応を統一できるように会議で検討する。また、日々の連絡の段階からご利用者の具体的な生活状況がわかるよう的確な報告を行なっていく事をお伝えし了承を得る。
ご家族	11月17日 (11月20日)	ケアマネジャーを通してご家族より、着替えを持参させていたが、母の帰宅後に確認すると着替えがされていなかった。使用済みのリハパンツも3回ほど鞆に入っていた。必ず着替えをしてほしい。リハパンツは処分してほしい。	入浴チェック表に記載がなく、リハパンツの処理の確認も記載されていなかった。基本的なサービスができていないことを再度申し送りを行い職員に注意。記録としてパソコン入力を行う際に、確認をすることとした。