

平成28年度に各施設が受理した苦情案件は95件、法人本部苦情解決責任者または第三者委員が対応した案件は0件でした。

平成28年度の苦情取り組み状況（抜粋）については以下のとおりです。

平成28年度苦情取り組み状況（抜粋）について

1 運営にかかるもの

| No. | 種別 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|----------|--|---|
| 1 | 保育所 | 保育参加・参観の日程希望のお知らせをもう少し早めに出してほしい。 仕事柄、休みのシフトを1か月半前には出さなければならないので。 | 話しを受け止め謝罪すると、「これから先、5年間お世話になるのでよろしくお願ひします。」との言葉をいただく。 年間予定表には日程が書かれていたが、個別にお知らせを配ったのは1か月前だった。シフトの都合上、予定を早めに出さなければいけない保護者もいるため、早めにお知らせを出していくようにする。 |
| 2 | 保育所 | 法人本部に園児の保護者から電話が入る。 保育園玄関の電気錠について、園外から園内に入ってこようとしている保護者のために、園内にいる保護者が開錠操作をして園内に入れてあげているが、外にいる人が必ずしも顔見知りとは限らないのではないか。防犯のための電気錠であるにもかかわらず、意味がないと感じる。 何人かの保護者でその話になったが、直接保育園には言いにくいいため、代表として法人本部に連絡したとの内容だった。 | 保護者の意向を伺った法人本部は、当該園に連絡し内容を伝え、保育園の方で対応することとなる。 連絡を受けた園は、緊急会議を開いて対策を検討した。当面保護者による玄関内側からの開錠はしないこと。保護者にはネームプレートを着用してもらうなどで対応することとなり、同日中に全家庭へ手紙にて報告し、協力を要請した。 |
| 3 | 母子生活支援施設 | 緊急で悩みを聞いてもらいたい状況になり職員に相談したが、職員体制の薄い朝早い時間だったため、その場ですぐに対応してもらえなかった。職員はどんな時でも利用者を支援するためにはいるはずであるが、してもらえず不満である。 | 早朝の職員体制が薄い時間帯であったうえ他の利用者対応と重なり、迅速な対応ができなかったことの説明と謝罪を行い、ご理解いただいた。 今後対応できない際には、丁寧に理由をお伝えすることや代替案を提示し、少しでも気持ちが落ち着く方法等について考え配慮していくことも併せて説明した。 |
| 4 | 母子生活支援施設 | 利用者集会の際に、利用者からの意見要望を聞いたところ、「すでに『ご意見箱』で要望しているが、利用者のベランダでの喫煙を禁止してほしい」と話がある。 | 要望については理解できるが、施設としてベランダでの喫煙を禁止するのは難しいと回答する。また、解決に向けては近々に当事者同士の話し合いを設定したいと伝え、理解を得る。 喫煙問題は解決が難しく、職員立会いのもと当事者同士の話し合いを設定し、解決する方向性を探ることとした。 |

| | | | |
|---|----------|---|---|
| 5 | 母子生活支援施設 | <p>嘱託医による相談室を利用した利用者から、「本日の相談室の利用は希望していなかったが、施設より参加を促され、強制のような印象を受けたため参加した」との話が嘱託医にあり、嘱託医から施設に報告があった。</p> <p>後日、本人からも「職員から相談室利用について声を掛けられ、その日は有休をとって親族とゆっくり過ごそうと思っていたのでそれを伝えたが、参加時間の打診があったため参加は強制なのかと感じた。もう施設に2年以上住んでいるため、参加をしていた方が良いというような意味があるのかと感じた。今年度3回相談室を利用した結果、嘱託医の助言に納得し、今は子どもとの関係を保っているため、今回は参加の意思はなかった。今後は希望する時に自分から職員へ声を掛ける。」と職員に話があった。</p> | <p>嘱託医による相談室の開催が毎月ではないため、漏れがないよう継続での相談希望があるかという意味での確認であり強制ではなく、長期の施設利用による参加義務もない。希望がある時に利用してもらっているということ、何度か職員より説明する。また、施設の意図と、本人の理解にズレが生じていたことについて、配慮が足りなかった部分を謝罪した。</p> <p>施設は日常生活を送る場であることから、施設との関係性が利用者の生活上の負担にならないよう、十分に注意を払い対応していくこととする。</p> <p>また、今後相談室利用については、本人の申し出どおりに対応していくこととする。</p> |
|---|----------|---|---|

2 対職員にかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|-----|--|---|
| 1 | 保育所 | <p>担任が園児の連絡帳を返す際、通園カバンに入れるが、間違えて他児の連絡帳を入れてしまい、帰宅後に気付いた保護者（祖母）から園に連絡がある。対応した担任がすぐに謝罪し、間違えた相手に連絡。翌日、間違えて連絡帳をカバンに入れてしまった担任が祖母に謝罪したが、笑いながら謝ったことで、連絡帳の個人情報を守られていない事や笑いながら謝る行為について苦情がある。</p> | <p>間違いのないよう気をつけていくことをクラスリーダーから保護者に謝罪し、翌日園長からも連絡帳の入れ間違いがないよう十分に気をつけていくこと、職員の指導を行うことを伝えた。 保護者の気持ちが園全体に伝えられたことで、気持ちが落ち着いた様子がみられた。</p> |
| 2 | 保育所 | <p>午睡後におやつ調理保育をしていた際、寝起きが悪く、何に対しても拒否する園児（4歳児）と保育士の間で本心のすれ違いが見られ、翌日園児の母親より手紙を受け取る。</p> | <p>担任が園児の心をしっかりと理解できず、大人の思いとのズレが生じてしまったことが原因で、手紙を預かり園長と担任とで事実確認をしながら話し合った。担任と保護者とで面談を行い、その後あらためて園長が謝罪と手紙のお礼、これからの対策について保護者に伝えた。</p> |
| 3 | 保育所 | <p>クラスの担任の対応について、（両親共に外国人である）自分たち家族が園に対して手間をかけているからか、両親に対しての対応が良くないと感じる。また、両親が思っているようなサービスを受けていない。怪我をした時の対応が丁寧ではなかったなど、区の保育課をとおして苦情の連絡がある。</p> | <p>区の保育課からの連絡を受け、父親・園長・主任の三者で話し合うこととなるが、話し合いが解決するまでは子を登園させたくないとのことで、当該園児はしばらく都合欠席となる。父親からは、送迎時に職員に笑顔や挨拶がない。公園で転び膝をすりむいた際にズボンが破けてしまっていたことがあったが、そのことについて説明や謝罪がなかった。（宗教上の理由で）園に除去食を頼んだり、母親が日本語がわからないこと等により職員に迷惑をかけているからなのか、対応が丁寧ではない。という内容だった。 園長より、ずっと大切にしてきたはずの挨拶や丁寧な対応という部分で不快な思いをさせてしまい、ズボンが破れた日にも丁寧な説明とお詫びができていなかったことについて謝罪する。 今回の話は父親から母親に、園長から担任にそれぞれ伝え、信頼回復できるようもう一度話し合いの時間を持ってもらえるようお願いし、快く承諾していただいた。公営住宅に当選しており、軒先待ちのため引越はいつになるかわからないが、今後の保育園について考えており、次回父親が休みの日に再度話し合いを行い、転園希望を提出するかどうかを検討していくということとなる。 父親は苦情だけではなく、行事や良いと思うことについての内容も交えながら、落ち着いて話をしていった。</p> |

| | | | |
|---|----------|---|--|
| 4 | 母子生活支援施設 | <p>現在自分は精神的に追い込まれていることもあるが、自立に向けた話し合いが苦痛で消えてなくなってしまうと思う状況となっている中、職員の心無い言葉に傷ついたことが多々あった。そのため職員に対して強い嫌悪感を抱いてしまう状況にある。今後職員に関わってほしくないくらいの気持ちである。</p> | <p>申出者の現在の状況を受容・傾聴し謝罪した。また自立支援計画の目的と意義についても説明し、誤解の無いよう配慮した。不信感を抱かせてしまった職員については、落ち着くまでの間、距離をとり、精神的負担が子どもに及ばないよう保育支援の強化を行っていく事を提案したところ、申出者から「頭では理解できたので、今後気持ちの整理をつけていきます」との返答があった。精神的負担の大きい利用者の方の特性については職員で再確認し適切な声掛けができるよう努めるとともに、職員も精神的につぶれないよう対策を考えていくことが重要課題として捉えていくこととする。</p> |
| 5 | 母子生活支援施設 | <p>子どもの入進学時における費用助成について、施設で準備した書面を読み、4月1日以降に助成金を受け取れると理解し、入学関係にかかった費用の領収書もすでに職員に渡していたが、4月1日を過ぎても助成金は支払われていない。職員からも助成金に関する説明もないが、どのようになっているのかという申出があった。 数日後、あらためて上記の申出について、苦情の受付職員だけではなく他の職員もいる場所で話を聞いてほしい。入進学時における費用助成の件だけでなく、これまでも受付職員については対応の不便を感じていることを理解してほしいと話がある。</p> | <p>苦情受付職員から、助成金については現在調整中であり整い次第費用を渡す予定である旨を申出者へ説明したが、申出者は説明などの順番が不足していることを指摘した。職員は説明が不十分であったことを謝罪したが、申出者は納得がいかない様子だったため、数日後に受付職員と主任、施設長を交えてあらためて話を聞き、これまでの対応の不便などについて謝罪した。 申出者の思いとして、施設にクレームをつけたかったわけではなく、一つひとつの事柄に対して受付職員との二者間では行き違いが生じる危険性があり、自身の言動がクレームと誤解されることのないよう複数の職員に申出者の考えを理解してほしいと話があった。 施設は日常生活を送る場であり、施設との関係性が利用者の生活上の負担にならないよう、十分に注意を払い対応していく。</p> |

3 対園児・利用者にかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|----------|--|---|
| 1 | 母子生活支援施設 | 隣室が騒がしく音が響いている。壁を蹴るような音も響き、かなりの音が伝わってくる。子どもが乳児で22時には寝ているため、配慮してほしい。 | 夜間巡回を注意深く行い、職員から隣人に対して注意を促していくよう配慮することを説明し謝罪した。警備員にも巡回時に変わった様子があればすぐに職員に報告をするよう協力を要請し、注意徹底していくこととなった。 |
| 2 | 母子生活支援施設 | 夜間（21:30～22:00頃にかけて）、ドンドンと物音が聞こえる。騒いでいる声というより、足を踏み鳴らすような音で、下の階である自室のガラス戸が揺れるくらい響いている。以前に比べて騒音は落ち着いてきているが、子どもの就寝時間なのでとても気になる。 | 施設内の回覧板に記事として掲載したり、掲示物による注意喚起を行うと伝え、今後も音が気になった時には職員へ教えてほしいと要請した。 |

4 生活にかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|----------|---|---|
| 1 | 母子生活支援施設 | 共用部分の靴箱付近に放置した靴が散乱していることがよくあり、見ていて不快である。職員からきちんと靴をしまうよう指導を徹底して欲しいと申し出あり。 | 不快な思いをさせてしまったことについて謝罪し、靴が散乱した状態は良くない事であるため、持ち主に対して片付けの声かけと対策を検討していくことを説明したところ、気になったことや思いを聞いてくれたうえに迅速に対応してくれたので満足とのことで解決した。 |
| 2 | 母子生活支援施設 | 早朝バルコニーに鳩が来て、鳴き声がうるさくて起きてしまう。また、フンをされるので困っていると申し出あり。以前にも、観葉植物をバルコニーに出しているせいか、早朝5時頃から鳩が鳴いていて、居ついているとの話があった。 | 施設で害鳥スプレーの用意があるため、必要時に貸出することができることを伝え、申出者はスプレーがあることを理解し、話を終えた。利用者が転居し空き室になると、鳥が居ついてしまう場合があるので、施設では普段から見回りや害鳥スプレーで対処していた。 |
| 3 | 母子生活支援施設 | 利用者のバルコニーでの喫煙について苦情があることを施設の集会で取り上げたが、その結果について納得できないということで、施設の『ご意見箱』に当事者同士の話し合いを求める投書がある。子どもが生活する施設なので喫煙自体が問題であり、他の居室に対する迷惑行為に当たると考えており、洗濯物ににおいがついたり、窓を開けた際にたばこのにおいが入り、我慢できないという内容。 | 施設長が申出者と話し、職員が同席して当事者同士で話し合うことを伝え、日程を調整した。当日は職員2名が同席し、利用者同士の話し合いを実施する。結果は双方の妥協案で合意し、喫煙時間を設定し、時間限定でバルコニーでの喫煙を認めるという内容で落ち着いた。 |

5 病気けがにかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|-----------|---|--|
| 1 | 母子生活支援施設 | 施設近隣で行っている町会の夏祭りの音がうるさく、体調不良の自分にとっては苦痛でしかない状態となっており辛い。施般の職員も夏祭りの手伝いに参加するなど関わっているのであれば、もう少し静かにやるよう配慮してほしい。体調が悪化してしまう。 | 騒音について謝罪し、町会とも話し合い、音量やスピーカーの向きなどについて意見を伝えていくことで申出者の了解を得た。 |
| 2 | 母子生活支援施設 | 施設の行事中に職員が申出者の子に対応した際にできたと思われる二の腕の痣についての確認及びその時の対応方法について問い合わせがあった。 | 職員が申出者の子の腕を見ると、うっすらと紫色に変わっている指先大の痣を確認した。 痛みについて確認すると、当初は筋肉痛のような感じで少し痛かったが、現在はどうかという事はないとのこと。 痣は行事中に子が不機嫌になり、道路にうつ伏せで寝転がるため、職員が体を起こそうとした際にできたものか、昨日子ども同士で相撲をしていたため、腕を掴み合った際にできたものとも考えられる。職員は行事終了後に擦り傷の確認のみ行っていたため、以後気をつける旨申出者に伝えた。 申出者からは、子が集団から外れた場合などは、母親である申出者が子に話を聞くなど対応するので、その都度呼んでもらいたいこと、子に対して職員に個別対応をしてほしいことの希望があったが、施設は申出者の子が集団行動を学ぶ機会や練習が不足しているため、個別に職員が対応して落ち着くことも大切だが、集団行動を練習する事がより大切だと考えている旨申出者に伝えた。 今後も子に対する施設の対応方針を伝え、理解を求めていくとともに、配慮が必要な子に対して行事など集団生活の場で個別対応を行うためには、職員体制を増やすなどの対応が可能かどうか検討していく。 |
| 3 | 特別養護老人ホーム | 利用者の入れ歯の誤飲による体調の悪化（誤嚥性肺炎が疑われ検査しようとしたところ、入れ歯が喉に詰まっていることが分かった。）について、施設の見落としがあったことに対してきちんと対応してほしいとご家族から話がある。なお、ご本人は病院退院後は看取り介護の後亡くなった。 | ご家族に経過を説明（2回）したが、事態については特に言葉を荒げることもなく、このまま当該施設での看取り介護を希望された。 入院・医療費を含めた見舞金を5万円、亡くなった後に葬儀代として20万円を支払い解決した。 |

6 登降園や送迎にかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|--------|---|--|
| 1 | 保育所 | <p>玄関を施錠している時間にインターホンを押すと、名乗らなくともすぐに開錠してもらえる。誰だかわからないのに開けてしまうのは、防犯上大丈夫なのか。</p> | <p>インターホンが鳴ると、事務所にある親機に顔が映し出され、保護者だということがわかり開けている旨説明すると、「わかりました」と言葉をいただく。顔を確認して開けていたが、保護者側にはわからないことだったため、不安にさせてしまったようである。わかっているであろうと思っていたが、今回のようなこともあるので、今後も保護者からの疑問などには丁寧に関わっていく。</p> |
| 2 | デイサービス | <p>申出者であるご家族より「今日の朝、8時50分に母の自宅に行ったが不在だった。利用料は持って行ったのだろうか、送迎時間はどうなっているのだろうか。」と問い合わせがあった。 この日は、送迎の職員が8時45分頃に自宅に伺うが、いつも送り出しで来ている申出者がいない様子に「本日は通院で休みではないか。申出者に確認をしたほうが良いのではないかと送迎の職員よりセンターに連絡があった。センターは「出欠の確認をすると来所する事になっていること。また、最近送り出しの際申出者が不在の時もあるので大丈夫だろう」と送迎の職員に伝え、乗車していただいたものである。</p> | <p>担当職員に確認をとると、先日送りの際、申出者に3日間とも8時45分に送迎時間の変更をお願いをしたところ「同じ時間でいいわね」と快諾の返事があったが、本日申出者は「週3回のうち、水曜日、日曜日は8時45分で大丈夫だが、金曜日は主人が出かける時間と重なってしまうため8時45分は難しい、8時50分であれば大丈夫」と話されたとのこと。また、「本日は利用料を連絡帳に入れておいたが、確認しなくてはと思っていたので心配だった」と話されたため、「利用料は持ってきていただいております、大丈夫です」と金額（2万円）をお知らせした。 送迎時間等変更の際には「変更のお知らせ」を作成し、渡すようにする。また、申出者が用意した利用料を利用者がセンターに持っていく日になっていたが、以前、利用者が利用料を抜き取ったことがあり、申出者は送り出し時に確認するつもりだったが、利用者がすでに不在だったため、心配が募ったものと思われる。送り出し時に申出者が不在の場合、特に利用料の支払日などには連絡し確認することで、安心につながると考えられる。</p> |

7 設備にかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|----------|--|--|
| 1 | 母子生活支援施設 | 給湯設備の不具合で入浴中急にお湯が水になってしまった。風邪をひいてしまうため迷惑である。管理を徹底してほしい。 | 謝罪し早急に修理手配することを説明。とりあえず別室の浴室を使用していただけよう伝えた。 給湯設備の使用が10年を経過し、設備の不具合が目立つようになってきたため、その後全利用者に不具合はないか聞き取りを行った。特に申出はなかったため、全給湯器の交換を検討することは急務ではないが、次年度に向け対応を検討することとした。 |
| 2 | 母子生活支援施設 | 居室の洗濯機の水道蛇口より水漏れしていると話がある。 | 職員が居室へ行き、水道のパッキンより少量の水漏れを確認した。1か所は修理により漏れがおさまったが、もう1か所漏れており、その部分については職員での修繕が可能かどうかを検討したうえで進めていくことを申出者に伝え、了承を得てこの日の作業は中断した。翌日検討した結果、職員での修繕が可能と判断し、部品を交換し水漏れはおさまる。経年劣化によるものと考えられ、他室でもいつでも起こり得る状況のため、順次交換できるよう部品を用意しておく。また、次の入居者が入る前に確認をする。 |
| 3 | 母子生活支援施設 | 利用者集会で、何でも気軽に相談してくださいと話があったためお願いするが、自転車置場の1世帯当たりのスペースが狭いため、もう少し拡大してもらいたいと話がある。 | (施設移転に備え)入所世帯が減り、自転車置場にも余裕があることと、気持ちも理解できるため検討すると回答する。職員で話し合い、対応が可能との結論に達したため、翌月より1世帯当たりの駐輪スペースを拡大することとした。申出者にその旨報告すると同時に館内掲示を行い、希望する世帯に対応した。 |

8 紛失にかかるもの

| No. | 施設名 | 苦情内容 | 解決内容 |
|-----|----------|--|---|
| 1 | 母子生活支援施設 | 前日に子の保育をお願いした際に持参した荷物の中で、おしゃぶりが返却されていないので探してほしい。夜中に子が泣いているが、おしゃぶりがないと泣き止まないため困っていると申出があった。 | 申出を受け、保育室を探すと目立たないところに置いてあり、謝罪し返却した。夜中の対応となってしまったが、利用者の困っていることにすぐに対応できたため、問題が大きくなり解決した。今後は荷物の受け渡しのチェックリストなどを活用し、今まで以上に返却忘れのないよう徹底していくこととした。 |