

平成29年度に各施設が受理した苦情案件は67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29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。

苦情解決統括会議 29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.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	夜間騒がしい家庭があり、落ち着いて生活できないので事務所に対策をお願いしたところ、自分が言ったと推測できるような貼紙が掲示され、たいへん不快な思いをしている。誰が言ったのかわからないように対応してほしい。 また、夜間の騒音もおさまる様子もなく、貼紙の効果も見られない。効果的な対応をしてほしい。	貼紙については個人を特定できる内容は一切記載していないが、申出者にとっては不安を感じる内容となってしまうことについて謝罪し訂正した。 また、夜間の騒音についても貼紙だけでなく、個別に声掛けを行い、夜間は静かに過ごすようお願いを伝えている旨説明し、もう少し様子を見ていくことで了解を得た。
2	母子生活支援施設	施設行事は利用者を甘やかす結果となり、良い支援とは思えないのでやめるべきである。以前も同じような意見を伝えたが一向に変わる気配がなく、施設運営に不満がある。	施設行事は利用者全体の状況や社会の動向を把握したうえで、適切と思える時期や内容を検討し決定している。全利用者の状況に100%合う形とはならないものの、施設として必要と判断して実施・計画しているものとなっている。 今回も申出者にとっては必要のない内容だったかもしれないが、以前も回答したとおり、施設全体としては必要であると判断した結果であるということを説明した。納得していただくことは難しく不満は続いたものの、それ以上の意見はなく収束の形となった。
3	母子生活支援施設	以前から施設に対して改善のための提案や意見を伝えているが、明確な返答をもらえていない状況に不満が募っている。 指摘したことは改善に至っていないが、何度も同じことを言わなければならないことは大変不快であり時間の無駄である。自身は大変忙しいので無駄な時間を使わせないでほしい。	話を聞き、返答が遅れたことについて謝罪した。申出者には貴重なご意見をいただき感謝しているが、施設の特性上全利用者の希望や要望に corres pond することは難しく、改善点については個々に判断させて頂き対応していることについて説明したところ、完全には納得していただけなかったが、回答があったことについては満足して頂け、その後不満を話してくることはなく落ち着いた。今後も継続して丁寧・迅速に対応していくことを掛けていく。
4	高齢者福祉施設（デイサービス）	「今年度の行事予定をみると、週の後半に集中している。利用者皆が平等に楽しみの機会を…ということ考えると、どうかと思うがいかがだろうか。」と月・水曜日に利用している利用者より申し出がある。	節分やひな祭りなど、日付が決まっ ていてやむを得ない行事もあるが、申出者の指摘どおり、週の後半にやや偏ってしまった側面があるため、ご指摘された面は確かにあること、配慮が不足していたことについてお詫びする。申出者からは「今から変更するのは大変だろう。分かってくれたら結構だ。心に留めておいてほしい。」との言葉があった。 これを踏まえて、希望者には行事開催日の振替利用について、柔軟に対応することとした。

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	朝、子どもを預ける際、病院で処方された点眼薬2種類を看護師に依頼し、目の怪我の原因等についても伝えた。看護師から、「目の怪我は親の責任です。きちんと見ていなければ…」と言われた。 自分は、完璧ではないかもしれないが、5人の子を抱えて一人で頑張っており、今までもなるべく園での与薬がないように配慮してきたが、「親の責任」と言われたことに腹が立つ。	園長が対応し、申出者の話をじっくり聞き、子育てを頑張っていることを認め大変さに共感するとともに、気分を書してしまったことをお詫びした。その後、看護師と2人で話し合い、責めるつもりで言ったのではなく、看護師自身の体験（目の怪我によるトラブルが発生し、大変苦慮したことがある）があったため、「目は大変・大切」ということを伝えたかったが、説明不足で不快にさせた旨説明しお詫びしたところ納得してもらうことができた。
2	保育所	朝、子どもを連れて登園し、支度が終わり預けようとしたところ、「あと4分あるので待ってください。」と言われた。子どもも園によやく慣れ、自分からクラスに入ろうとしていたのに制止されてしまい、子どもがかわいそうだったと話がある。	園から「こちららも気づかないこともあるので、伝えてくださりありがとうございます。」と気持ちを受け止め、保育時間について説明する。園は事前に保護者から保育時間を提出されているため、その内容に従い保育を実施しているためにそのような事態が起きてしまったが、実際に働き始めると状況が変わってくる保護者も少なくないため、受入れ時間の変更等柔軟に対応していくことで解決した。
3	母子生活支援施設	以前相談をした際、職員より原則ルールを主張され、有無を言わせないような物言いをされた。ショックを受け、もう相談したくないと思った。	最初の対応についてお詫びし、原則としてのルールはあるが、家庭ごとの状況を踏まえ、対応を考えるつもりがあることを申出者に伝え、了承を得る。
4	母子生活支援施設	子どもが施設内を走り回っている時、警備員に「お母さんも一緒に走ればスリムになる。」と言われ、大変不快に感じた。これが1度ではなく2度言われたので、施設長に直接相談があったもの。	身体のことを言われ不快に感じたことについて、大変申し訳ない旨お詫びし、責任を持って警備会社（業務委託）の担当者と連絡を取り、厳重に注意することを施設長から伝える。申出者からはよろしくお願ひしたいとの言葉があった。 翌日、委託している警備会社の担当責任者に連絡し、今後このようなことが絶対に起こらないよう注意と要請を行った。 また、職員に対しても情報を共有するとともに、後日行われた職員会議にて利用者への対応について話し合った。
5	母子生活支援施設	職員の対応について、各種サービスを受ける時に恩着せがましい言葉があったり、出かける時何処に出かけ、何時に帰るのかをしつこく聞かれたりする。自分が色々問題を抱えているので、心配してくれているのは理解できるが、どうしても心の負担になってしまい、辛くなってしまふ。職員の対応を考えてほしい。	施設長が対応し、職員の対応は申出者のことを心配したり連絡する必要があったりする場合に聞いたと思われ、その点は理解してほしいが、今後はもっと申出者の気持ちに寄り添う対応を心掛けるよう職員を指導し、改善することを約束する。 さらに、自身の気持ちを正直にその場で職員に伝えて構わないということや施設長に対してもいつでも相談していいということをお話すと、和らいだ表情を見せる。

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	他の利用者が職員のことを呼び捨てやニックネームで呼んでおり、聞いていて不快である。自分の子どもも真似してしまうことが嫌なので、改善してほしいと申し出がある。	施設の方針として、児童の健全育成の観点から、利用者及び職員についても呼び捨てにせず丁寧に呼ぶこととしているため、利用者についても職員を呼び捨てにしないようお願いしていく旨説明した。指摘があった利用者についても後日同様に説明しお願いしたところ、了承を得て解決に至った。
2	母子生活支援施設	他利用者から自分のプライベートな事情について詳しく聞かれたことについて不快に思ったので、お互いの事情を聞くようなことはしないように伝えてほしいと意見箱に投書がある。	職員が意見を引き取り、注意していくと回答する。後日、施設長から改めて内容について話す場を設けることを提案するが、既に苦情について拘っている様子は見られず、その後も要望はない。申出者は自身の不快な思いを意見箱や職員に申し出ることにより、わかってもらいたいという気持ちがあり、職員と話をしたことにより思いが遂げられたものと思われる。

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	職員に依頼を断られたことや他利用者が自身の個人情報を漏らしていると感じていること、隣の部屋からの話し声がうるさいことなど、施設での生活について様々な不満の訴えがある。話し声が聞こえると自分の噂話をしているのではないかと疑心暗鬼になってしまい、落ち着いて生活できず不安で仕方がない。何とかしてほしいと申出がある。	不安や不信が強くなっていることから、時間をかけてじっくり話を聞き、辛い気持ちをしっかり受容した。また、申出者の依頼を受けなかった経緯についても説明した。精神的に不安定で体調不良も見られるため、通院のための子どもの保育を実施し、治療を継続することで、現在はひとまず落ち着いたが、長期的な治療が必要と判断するため、継続して見守っていく事とする。
2	母子生活支援施設	仕事から帰宅すると、居室の鍵を施錠していなかったことも重なり居室内が何者かに荒らされている状態にあり困っている。嫌がらせにしてもひどい状態のため警察を呼んでほしい。施設管理の安全はどうなっているのかと精神的にも乱れ、親子ともに不安定な状態で申出がある。	職員が居室に行くと、明らかに荒らされていることが確認できたため、警察に通報した結果、防犯カメラから他利用者（児童）によるものと判明した。警察の助言の元、当事者同士での解決の方向となり、破損した物等については弁償という形で和解した。 申出者も外部侵入者ではなく、施設内の子どもによるものと分かり、精神的に落ち着きを取り戻した。居室内は生活できないほどの状態となっていたため、職員が清掃や片づけを手伝い、生活用品を貸し出すなど、当面凌いでいける状態にまで復元した結果、職員が適切かつ迅速に対応・協力したことについて感謝の言葉があった。 また、施錠の徹底について意識することもでき、解決に至った。

5 病気がにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	高齢者福祉施設（特別養護老人ホーム）	利用者がけがをしたことについて、「施設からの連絡が留守番電話に入っていた。内容の詳細は後日連絡すると言っていたため、携帯電話も持ち歩いていたのだが一向に連絡がないため気になって施設まで様子を見に来た。けがの具合はどうか、本当に自分で傷つけたのか、転ぶ頻度も多すぎるような気がする」と利用者家族から申出があった。	事故当時の夜勤者と看護主任の勤務のすれ違いで連絡不足になってしまったこととお詫びする。けがについては自身で引っ掻いてしまったこと、転倒についてもできる限り注意しているが、トイレに行きたくて起き上がってしまい、転んでしまうことが多い様子を説明し理解を求めると、「わかりました。優しく接していただいているのであれば、転んでもけがをしても特に何も言いませんのでよろしくお願いいたします。」と言葉があった。

6 登降園送迎にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	朝、子どもを連れて登園し、支度が終わって預けようとしたところ、保育士から「受入れ時間まであと4分あるので待ってください。」と言われた。子どももようやく慣れて、自分からクラスに入ろうとしていたが止められてしまいかわいそうだった。」と話があった。	子どものことを気にかける言葉があったため、「こちらも気付かないこともあるので、伝えてくださりありがとうございます。」と気持ちを受け止め、保育時間について説明した。 そのうえで、申出者の仕事の状況について聞くと、今の登園時間だと仕事の始業時間ぎりぎりとなってしまったため、毎日走っている状態という事情が把握できたため、現在の受入れ時間の15分前からの受入れを提案すると「助かります。ありがとうございます。」との言葉があった。 園は保護者から提出された保育時間により状況を把握していたが、実際に働き始めて状況が変わってきている保護者もいたので、柔軟に対応していくようにする。

7 設備にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	<p>雨の日にレインコートを着て登園したが、レインコートを掛ける場所がないため、濡れたまましまわなければならない。以前通っていた保育園は掛ける場所があったので、当園でも検討してほしい。と苦情受付ポストに申出があった。</p>	<p>レインコートを掛ける場所はあるが、周知不足の面もあり、申出者にはメッセージを寄せてくれたことにお礼を述べ、職員と一緒に掛ける場所を確認し、「気付いたことがあったら、遠慮なくこれからもお話しください」とお願いした。 当該申出者だけでなく、他保護者にも掲示や口頭等でしっかり周知する。</p>
2	母子生活支援施設	<p>居室ベランダの物干し台の位置が低く、大きなタオルを干そうとすると床についてしまうことについて不満であると申出があった。</p>	<p>施設側でも物干し台の位置を高くすることを検討し設置者である自治体とも協議したが、建物の構造上高くできないことを確認しており、その旨申出者にも説明し理解を求めるとともに、可能な対応策についての助言も行った。申出者も仕方がないことが分かり理解を示した。</p>