

令和元年度に各施設が受理した苦情案件は49件、うち、法人本部苦情受付責任者並びに法人本部苦情解決責任者が対応した案件または第三者委員が対応した案件は0件でした。
令和元年度の各施設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 令和元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	保育所	遠足当日、風雨が強かったため中止にしたが、保護者から中止を決める判断が遅いとのこと意見をいただいた。	それまでは多少の雨でもカッパを着て出かけていたが、台風並みの風が吹いていたこと、大津市で起きた事故後間もなかったこともあり中止（延期）とした。しかしながら、保護者への連絡が集合時間の30分前と遅れてしまったため、遠足を楽しみに登園してきた子に対し、保護者が中止を伝え、説明する時間がとれなかった。 園長は、その日の連絡帳にて対応が遅れたことに対し謝罪した。また、振替日を設定し、案内文を配布したが、その中でも対応が遅れたことに対して謝罪し、園は判断を早め、保護者にお伝えする旨記載した。
2	保育所	提出する就労証明について、自治体に提出するものと園に提出するものを各1通ずつ、両親合わせて4通用意しなければならないが、園には自治体に提出するもので代用できないものかと意見箱への投書がある。	自治体に提出するものと園に提出するものは若干内容が異なり、自治体のものは、より個人情報を入力することになっていることや封をして提出することになっているため開封できないので、お手数だが今まで通りご準備していただきたい旨説明した。また、園では提出時期を自治体と同じにすることで保護者の手間が省けるのではないかと考えていたため、保護者の勤務先にもご協力いただきたい旨を次年度のお知らせにも記載することとした。
3	高齢者福祉施設（特養）	利用者のタクシーの取り違え乗車を職員が起こしたことから、申出者であるご家族からその時の対応について、普段の職員の対応について、運営について等、今まで感じていた不安感や不満についてご意見をいただく。	タクシーの取り違え乗車については、ご家族から事前に連絡を受けていた内容と異なる状況であったにもかかわらず、利用者に乗せて出発させてしまった。これについては、施設から謝罪するとともに、再発防止策を講じて申出者に説明を行った。また、普段の職員の対応や運営についても、職員の接遇研修を実施することや対応している職員がわかるように職員の顔写真や氏名の掲示、処遇についての説明体制を周知し対応にあたった。しかしながら、信頼関係を取り戻すことは叶わず、利用者は施設を退所し他施設を利用することとなり、結果的には力及ばず、解決には至らなかった。

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	<p>クラスに挨拶をしない先生がいる。その先生は我が子の髪の毛を結ってくれず、我が子だけ誉めてもらえないと子どもから話があり、何度も担任と話をして報告もしていたが、なかなか改善されず、子どもが登園することを嫌がるようになってしまった。どうか改善してほしいと強い要望がある。</p>	<p>園長を含め、担任と3名で話をし、園長から直接当該職員に話をすることを伝え、納得していただく。 その職員は保護者対応に苦手意識があったことが判明するが、子どもに対して積極的に関わり、信頼関係を持つよう指導を行った。</p>
2	保育所	<p>下の子を連れて、園に上の子を迎えに行ったところ、下の子がふざけた手が園の他の子に当たってしまい、その子に下の子が突き飛ばされ、泣いてしまった。さらに、それを見ていた他の園児が、突き飛ばした子のおなかを蹴飛ばしてしまった。 騒がしくなった様子に職員が気付き対応してくれたが、対応が優し過ぎる、職員の教育ができていないように感じる。 おなかを蹴飛ばした子は、その後反省の色もなく笑顔さえ見られていた。園の先生たちは母親に起こったことをちゃんと伝えているのかと帰宅後園に電話が入る。</p>	<p>電話を受け、その場の対応に当たった職員に事実確認と対応の意図を聞き、連絡をいただいた保護者に頭ごなしに叱らなかった理由や今後その子の母と面談をする予定がある旨伝えた。また、蹴られた子の保護者にも様子は伝え、翌朝も体調に変わりはないか確認を行った。 子ども達にはそれぞれ個別にどうしたらよかったのかを考えてもらう時間を作り、その内容は職員で共有した。 体力のある幼児クラス全体にも、すぐに行動（叩いたり蹴ったり）するのではなく、言葉で伝えることの大切さを話した。 このことは、保護者が園に対してこれまでに少しずつ溜まっている不満の一部と考えられ、日頃からの連絡等をもっとこまめに行い、少しずつ不信感を払拭していくしかないと考えられる。 対応した職員も、丁寧にしっかり子どもと接していた様子であったが、「職員の教育ができていない」という点で、職員会議等を通じ保護者への伝え方、子どもとの接し方について今後とも話し合っていく。</p>
3	母子生活支援施設	<p>他世帯に聞こえるような場面では、引越等し等のプライベートな情報について話しかけてくることは避けてほしい。</p>	<p>配慮が足りなかったことについて申出者に謝罪し、理解を得る。 その場は他世帯の出入りがなかったため、職員も話をしたようだが、申出者は廊下に声が響いてしまうことを気にしている様子だったため、今一度利用者の気持ちに配慮するよう職員間で確認を行った。</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	挨拶は基本と考え、他利用者に挨拶をしたら無視されたことが数回あり、納得がいかない。	申出者の他者へ向ける姿勢は一般的にも正しい考え方であるが、施設には様々な事情を抱え入居している利用者もあり、多様な考え方や個々の抱える課題により、一般的と考えられる行動が難しい人もいる。今回に関しては悪意のあるものでないため、一面だけにとらわれないよう伝え、納得していただいた。
2	母子生活支援施設	施設で行った集会後、在宅しているにもかかわらず、このような集会に出席しない他利用者があることへの不満について話がある。	集会に参加しない利用者については、個別の理由もあるが、できるだけ出席してほしいと職員も思っていることを申出者に伝える。 このような利用者同士の不満や苦情については集会の中では話せない内容でもあるため、職員がいつでも傾聴する姿勢を持って対応することが大切であり、今後とも話しやすい雰囲気づくりに努める。
3	母子生活支援施設	施設内禁煙のルールがあるにもかかわらず、施設内から煙草の臭いや煙が来て苦痛である。近隣トラブルになってはいけないと思い、今まで我慢して様子を見てきた。 申出者自身も喫煙者であるが、施設内では我慢しており、ルールは守るべきで管理を徹底していただきたいと話がある。	施設内の喫煙については、継続した課題があり、施設として対応中であることを説明する。利用者同士で直接やり取りすると、トラブルになってしまう恐れがあるので、施設側で預かり対応させていたきたいと伝え、了承を得る。 継続して張り紙等で注意喚起してきているが、今回新たに張り紙・配布物・個別面談等でルール徹底のお願いと改善を図っていくこととした。

4 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	おねしょでぬれたシーツやタオルからおしっこがしみて、隣の子の荷物が濡れそうだと汚れないか心配である。	濡れた部分を内側にしまっていたが、おしっこの量にもよるため、ビニール袋に入れてからシーツ袋に入れることを伝えた。職員にも話し、園で統一して対応することとした。
2	母子生活支援施設	最近、小中学生が廊下で遊んでいることがあり、職員から注意してほしい。	廊下で遊んでいる児童については職員も把握しており、適宜対応しているところではあるが、今後も迷惑になるようなことがある時は連絡をお願いする旨伝える。

5 病気がにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	親子でインフルエンザに罹患していた時、申出者に対応した職員がすぐに消毒していたのを見て、自分達は菌扱いなのかと感じ、嫌な思いをした。消毒することは悪いことではないが、当て付けのように見えるところでやられると、傷つき、不愉快な思いをすると申出がある。	職員の配慮の至らなから、不愉快な思いをさせてしまったことについて謝罪した。施設で作成した感染症対策のマニュアルに基づいて実施した経緯を説明し、理解を得た。 相手がどう感じるかを配慮しながら業務に当たることの大切さについて、改めて職員間で確認し、利用者対応の向上に努めた。
2	母子生活支援施設	キッチンが滑るとの訴えがある。先日荷物を搬入した際、あまりにも滑るのでラグを敷いたが、ラグごと滑ってしまい、腰を痛めてしまった。どうかしてほしい。	滑る原因はワックスと断定し、職員が床の拭き掃除と水拭きを行い、その後滑らなくなったことを確認し、申出者にも確認してもらい了承を得る。あらためてこちらの不備を謝罪したが、後日滑りの原因は申出者が購入したジョイントマットのフッ素樹脂が付着していたことによるものと判明した。

6 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	居室トイレの水漏れあり。大量の水漏れではないが、放置しておくとも床が濡れてしまうので、修理してほしい。	早期対応が必要だと判断し、すぐに修理業者に連絡し、その日のうちに修理が完了した。 迅速に対応できたことで、利用者の不便がすぐに解消できたことや下階の部屋にも影響が出る恐れがあったことから、早い対応は適切だった。
2	母子生活支援施設	施設の玄関前で子どもが泣いていたため職員が声をかけると、玄関前に置いている『飛び出し注意』のポストがいつもと違う位置に置いてあった影響で、門を入る際に自転車で曲がり切れずにぶつかってしまったと申出者である母親が怒りを抑えている様子で話す。	謝罪し、今後置き場所について充分注意することを伝える。利用者集会でも利用者の要望について意見を求めた際にこのことについての意見があり、置き場所を毎回確認し、注意を払っている旨回答した。 施設では利用者の声を反映する形で、門の出入りの際に、歩道の歩行者との衝突の危険性を周知し、事故を未然に防止する注意喚起のためのポストを設置していた。