

令和2年度に各施設が受理した苦情案件は107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2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2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	布団の持ち帰りが大変なこと、また、1年に1回のみ布団の洗濯というのは、衛生的にも問題があると感じる。費用は各家庭で負担すれば良いと思うので、可能であれば洗濯は業者に頼んでもらえると有難い。	進級時に布団を各家庭に洗濯してもらっているが、その他にも幼児クラスでは交代で3週に1度布団干しをお願いしていること、年に2回業者による布団の消毒乾燥を行っていることを文書で配布した。 布団の洗濯は兄弟がいると大変だが、日にちをずらして持ち帰るなど、園でも保護者の負担を減らせる方法をとっている。業者も定員数の130枚の布団を1度に洗えるところがないため、保護者にはお手数をおかけするが、納得してもらえよう繰り返しお願いしていく。
2	母子生活支援施設	新型コロナウイルス感染拡大防止策のための施設の対応で、共用部の利用を縮小されることが非常にストレスである。就職活動も先が見えない中で、家庭内のみで子ども達と過ごすことで自分が煮詰まってしまう。子ども達の学習についても、施設の学習会が休止となってしまうことに不安がある。悩みや相談があっても職員に話すこともできなくなるのだろうか。	申出者の気持ちを受け止めつつ、施設内で新型コロナウイルスの感染者が発生した場合、それ以上に大変な状況になってしまうこと、最悪の状況を避けるために、リスクを極力控えたうえで対応にあたりたいことを説明した。 家庭で困ったときは、いつでも相談してもらって構わないこと、子ども達の学習についても、学習教材や場所の提供が中心となり、今までとは異なった形での支援となるが、指導も多少行うことを検討していくと伝える。
3	母子生活支援施設	児童より、他世帯が門限時間後に外にいたので、自分達も外に出ようと思ったが、職員に声をかけられ止められたのはなぜなのか。施設（門限や共用部利用）のルールが守られていないと苦情がある。	申出者である児童の話を見ると、一部の利用者が数え切れないほど門限を破っているが、改善している様子がないなど、共用部のルールの運用に嫌な思いをしているとのことだった。 職員からは、施設のルールは時間、人、場所の3軸が混在していること。それとは別に、通常時や学校の長期休暇中、コロナ対策で自粛を求められている時期と都度ルールを変更していることで混乱させてしまったかもしれない、申出者がそのように思う気持ちには否定しないと伝えた。 その後、施設は決めたルールに則り、利用者に対して平等な対応を行うこと、話を聞き取り事実を丁寧に説明して理解を得ることを職員間で確認した。

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	<p>子の迎えに行くと、子どもの様子を伝えてもらう前に一部の職員に「この時間になってしまいますか？」と毎日言われる。こちらは急いで来ているつもりだが、悲しい気持ちになる。毎日毎日もっと早く来られないかと言われ、預けてはいけない気持ちになる。</p>	<p>本来ならば、保護者は保育室まで入り子の遊んでいる様子等も見られるが、コロナ対策で玄関までの送迎としていることや一人担任のみの対応となってしまうことで、不安にさせてしまったことについて謝罪し、この件は担任とも話しをする旨伝えた。</p> <p>緊急事態宣言等により今までとは違う環境に職員も順応できていなかったこともあり、職員間で各家庭の降園時間の確認や一人の保育士のみでの対応にならないよう確認した。</p>
2	母子生活支援施設	<p>上階の部屋の音が気になり、0時30分に宿直職員にコールをしたが、職員からの応答が無かった。また、上階の部屋の音に関して、過日職員が夜間訪問して状況を確認しているが、その後どういう対応をしたのか説明が無い。</p>	<p>申出者からのコールに宿直職員が応答しなかった件について謝罪した。</p> <p>また、上階の音については、「現時点では故意ではなく生活音と判断しており、注意はせず、暫く状況を見守っている」ことを説明し、申出者の了解を得た。</p> <p>宿直室・警備員室のインターホンの音量は調整し、コール音が確実に聞こえるようにした。音については、生活音と思われる、ある程度の音の許容は必要であることを申出者にも伝え、「利用者集会」で夜間の生活音（居室内での話し声や足音、ドアの開閉）に配慮するよう注意喚起を行うとともに、文書でも掲示した。</p>
3	高齢者福祉施設 (通所介護)	<p>施設利用者のご家族から、「利用者が尿取りパットを2枚つけて帰ってきた、職員は介護の勉強をしてきているはずだが、2枚つける意味があるのか。もったいないと思わないのか」と連絡があり、その後施設に来所した。</p>	<p>利用者の中には、ご家族の希望で2枚つける方もおり、職員が勘違いしてしまったかもしれないと謝罪すると、「謝ってもらいたくて来たのではない」、「私が間違ったことを言っているか？」と怒り、職員に周知し今後間違えないようにする旨伝えるも、「皆に言わなくていい。私の評価が下がる」と怒りが収まらない様子だった。</p> <p>申出者は納得せず帰宅したが、その後、「先ほどは言い過ぎた。これからはよろしくお願いします」と、落ち着いた様子で連絡があった。</p> <p>申出者は、自身も高齢の身でありながら、事実上ひとりで当該利用者の介護を担っている。妻である当該利用者をより良く支えていきたいという思いが強い方であるということを職員はしっかりと受け止め、それに応えていく必要がある。</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	<p>利用者の迷惑行為について、再三職員へ訴えてきたが、状況が改善されない。当該世帯のことで、申出者は不利益を被っている。当該世帯は他人に迷惑をかけるないようにルールを守ってほしい、職員に注意を受けたら順守するのが当然であると考えている。</p> <p>職員の対応にも納得がいかない。これまでの職員からの指導で改善されないのであれば、当該世帯に理解させることを指導目標として最優先にするのではなく、2度と同じことをしないということに特化した注意をしてほしい。そして、共同生活のルールが守れないのであれば、退所してほしい。</p>	<p>施設内での生活のマナー、ルールについての見直し案を作成し、申出者に報告後利用者全員へ周知した。</p> <p>当該利用者へは施設職員より注意指導を実施。上記ルール見直し案を説明しながら、日常生活におけるマナーやルールを守ることを、子どもへのルールの徹底も母親が責任を持って行うよう説明した。</p> <p>また、福祉事務所にも状況を報告し、自治体からの注意指導を実施した。</p> <p>当該利用者の言い分も受け止めながら、自治体にも複数の苦情が上がっていることを伝え、施設の決まり事をきちんと守ることも家族の自立にとって必要な課題であることを説明した。</p>

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	<p>別世帯と一緒に共用部で遊んでも良いかと話があったが、職員より新型コロナウイルス感染拡大防止のため、共用部での利用者同士の同時利用はできないと伝える。新型コロナウイルスの影響は弱まってきているようであるが、それでも利用できないのか。納得がいかないとの話がある。</p>	<p>職員より、新型コロナウイルス感染拡大防止のためと再度説明し理解を求めますが、納得には至らず、いつまで利用できないのかと尋ねられたため、学校の基準を目安にしていると伝えた。</p> <p>未知の感染症に対する不安が大きい中でどのような支援ができるのか、できるだけ利用者に寄り添って考えていく。</p>
2	母子生活支援施設	<p>マスクを着用していない利用者について話あり。幼児が着用していないのは納得できるが、母親や小学生以上の子ども達がしていないのは非常識だ。注意したいが、自分が言うとは角が立つため、職員から伝えてほしい。</p>	<p>マスクの着用については、職員から協力を仰ぐことはできるが、強制力はないことを説明する。</p> <p>その場で直接言い聞かせるなど、とにかく職員から伝えてほしいと訴えがあり、未知なる感染症が流行していることでの不安感が増大している様子。</p> <p>利用者の精神的な負担感が強まり、相当な緊張状態にあることを十分に理解し、聴傾すると同時に、利用者が冷静に理解し判断できるよう丁寧に説明を行っていくことを職員間で確認した。</p>
3	母子生活支援施設	<p>自分や子どもが新型コロナウイルスに感染し自宅待機となった場合、自分達の食事や生活はどうなるのか。また、施設機能が麻痺してしまったらどうなるのか。</p>	<p>今の段階では保健所の指示に従うしかなく、何ができて何ができないのか、明確に伝えられないと説明すると、施設の方向性が示されていないのはどうなのかと話がある。そのため、職員会議で新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた施設の指針を決定。利用者へ周知するとともに、理解してもらえよう働きかけた。</p>

5 病気けがにかかもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	園児と父で登園した際、連絡帳を手渡しで受け取った担任が内容を確認すると「右膝下に10センチほどの擦り傷のようなケガをして帰ってきたが、何があったかのか知りたい」との記入があった。その場で父に「申し訳ありません」と声をかけると「あ、そうみたいです」と言っていた。負傷部位を確認すると、赤く擦り傷があった。	前日一日を通して、着替え・トイレの援助の際に視診を行っているが、16時半頃のトイレの時には傷は見られなかった。日中はホールで巧技台等をよじ登り体を動かして遊んだため、その際に足を擦ってしまい、時間の経過とともに赤くなってきた可能性が予想された。迎えに母が来園した際、担任より謝罪した。母からは、「今までも傷や背中に噛みつきの痕があったことがあるが、年齢的にも噛みつきはあるものと思い、特に何も言わなかった。本人は割と痛みに強いタイプで、泣いたり主張したりすることがないのかもしれないが、今回は少し言わせてもらった。」と話があった。担任から引き続き視診を丁寧に行っていくことを伝え、その後あらためて園長・主任保育士からも母に謝罪した。園では朝礼時に今回の事例を各クラスに伝え、日中の視診を丁寧に行っていくことを職員に周知した。

6 設備にかかもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	居室の洗濯機置き場の水道が水漏れしているのを、修理してほしい。	水道内部のパッキンの劣化及び蛇口のハンドル部も錆びついていて外れなかったため、職員が交換施工した。申出者が入居し洗濯機を取り付ける際には既に水が垂れており、取り付け業者から水道屋を呼んだ方が良いと言われていたとのこと。他居室でも同様の症状がでているため、経年劣化によるものと考えられ、順次交換していけるよう、施設で部品を準備するとともに、水回りに不備があった際には速やかに施設に伝えてもらえるよう利用者に働きかけていく。
2	母子生活支援施設	居室に備え付けてある非常用持出袋から異臭がするので、職員にも確認してほしい。	職員が異臭の確認を行ったが、臭いは感じなかった。申出者は臍に落ちない様子だったため、袋を洗った後返却した。未だ臍に落ちないようではあったが、職員が対応したことへの礼を言い、居室へ持ち帰った。利用者が生活上の不安をなるべく抱かずに済むよう、速やかに不安を取り除けるよう心がけていく。

7 紛失にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	高齢者 福祉施設 (通所介護)	<p>利用者送迎（送り）時、日頃は本人のバックに下げられている玄関の鍵が、キーホルダーごと紛失していることを職員が確認。</p> <p>一旦ご本人を連れて戻り、ご家族に電話し事情を説明するが、「紐で括られているものがそのままなのは、誰かが盗ったに違いない。一体どういうことなのか、しっかり対応してほしい」と申出がある。</p>	<p>申出者宅は、たまたま数日前に空き巣の被害に遭っていたことで強いストレスを抱えていた。「探しても見つからないとなると職員の誰かが盗ったのではないか。その鍵を使って家の中に入られても困るので鍵を換えてもらいたい。心配なのでシリンダー交換の対応をしてほしい。」との希望があった。</p> <p>施設は業者に鍵を持参して合鍵を作製するとともに、シリンダー交換の出張サービスの利用詳細を確認。交番に紛失届を提出した。2日後、別の利用者の荷物の中に、当該利用者の家の鍵とキーホルダーが入っていたところを発見した。この利用者は認知症の症状があり、また、当該利用者とロッカーが上下で隣接していることから、ロッカーの位置を勘違いして持って行ってしまったものと推測された。</p> <p>顛末を申出者に説明すると、高齢者の施設なので、今回のようなことが起きうることは十分理解でき、鍵も出てきたのでシリンダー交換は不要と納得してもらった。</p>