

令和3年度に各施設が受理した苦情案件は34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3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3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	園のホームページにもっと子どもの写真を載せて欲しい。連絡帳のやり取りをアプリで行っている園は、毎日一枚写真が添付されている。	写真を撮りながら保育をすることの難しさを保護者の皆様にも理解していただきながら、当園では連絡帳機能のあるアプリを導入していないため、園のホームページを更新する際にできるだけ写真を掲載していきたい旨説明した。
2	保育所	コロナ禍の最中、子が発熱した後の園の受け入れ基準が以前と変わったのではないかとの申出。	園から保護者に向けてお伝えしているガイドラインの内容を説明すると、申出者より、今までは今回と同様のケースで受け入れてもらっていたとお話があった。これまでの対応の違いについて申出者に謝罪するとともに、当該クラスに確認すると、担任の理解が違っていたことが判明した。申出者には再度ガイドラインの内容について直接説明し、職員全体に対しても誤解が生じないように、あらためて全体周知を行った。
3	母子生活支援施設	申出者の不在時に事務所で預かった宅配便の荷物をご本人にお渡しする際、中に入っている品物について知っているかのような発言が職員からあり、とても不快に感じた。荷物を預かってもらえることは有難いが、中身については確認しないで頂きたいと申出がある。	対応した職員に確認すると、丁寧な対応を心がけた結果、中身を伝えてしまったことが分かった。申出者には謝罪し、今後このような事がないよう周知徹底していくことを説明し、ご理解いただいた。当該職員には利用者の立場になって考えれば、そのような対応にはならないことを確認するとともに、あらためて全職員に向けて施設が考える利用者本位の方針について周知した。

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	園を所管する保育課に苦情の文書が届き、その内容について報告を受けた。その内容は、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種について話しをする職員がいるが、接種した・しない等の情報を集めることは配慮に欠けると思うので、保育課から園に注意をしていただきたいという内容だった。	当時、園では職員のワクチン接種に備え、職員間でのスケジュール調整や職域接種の意向調査を行っていたが、その内容については園外に漏らすものではないことを職員と確認し、接種について保護者と話しをすることのないよう、朝礼及び事務所内掲示にて全職員へ周知した。また、保護者の入室制限や職員が園児と食事をともしないこと等、感染拡大防止の対応を行っている意味をあらためて再確認し、マスクをしている場合でも保護者との会話は必要最低限の連絡事項にするよう徹底を呼びかけた。
2	母子生活支援施設	6歳の子に対して、職員が高圧的で追い詰めるような言い方をしているという内容の申出がある。	施設長及び対応した職員が申出者に謝罪した。対応した職員は当該児童に対しても謝罪し、今後そのようなことは繰り返さないと伝え、申出者の理解を得た。職員間で苦情内容を共有し、再発防止策として、子どもには優しく解りやすく話しをすること、威圧的な言葉を使わないことを再確認した。
3	高齢者施設(特養)	申出者より、悩んでいることがあるので聞いてもらいたいと話がある。その内容は、トイレ介助をしてもらう時に、声掛けもなく介助をされることがあるので、とても怖い。急に体を動かされると眩暈がする時もあるので、声掛けをしてから介助してもらいたいというものだった。	介助時に声掛けしてもらいたいという申出者の希望を尊重し、声掛けをして介助にあたることを施設長から介護職員に向けて周知した。
4	学童クラブ	学童クラブを利用している児童に対し職員が注意することがあった。保護者が迎えに来た際にその顛末と最近の様子について報告し、当該児童の保育園時代の様子を伺ったところ、保護者に「複数の児童がいる中で注意を受けた。」と感じさせてしまい、苦情の申出を受けた。	同室には3名の児童がいた。距離が離れていたため話の内容は聞こえていないと思われたが、申出者からは、「注意はしてくれて構わないが、伝え方に配慮してほしい」との意向があった。不快な思いをさせてしまったことについて謝罪し、当該児童は感受性が強いこともあり、より一層の配慮をしていく旨お伝えした。保護者からは、当該児童に注意した内容については特に問題なく、学童クラブも大好きと言っていると話をいただき、引き続き配慮しながら安全見守りを続ける旨お伝えした。また、本件について職員間で共有し、保護者へ子どもの様子を伝える際、マイナスな事柄を伝えなくてはならない時は別室で対応するなど、一層の配慮をすることも、必要に応じて複数職員で対応することとした。

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	保育所	緊急事態宣言中にも関わらず、人混みなどに子どもを連れていく保護者がいる。ワクチンを打っても感染しない訳でもない。一般的に子どもは重症化することが少ないと言われているが、入院をしている子どももいる。自分がコロナだったと考え、周りに広めないように自覚を持って欲しいと申出がある。	職員も毎日緊張感を持って保育をしていること、この夏RSウイルスが瞬く間に流行し重症化してまった子どももいるため、あらためて保護者に向けて注意喚起を行った。保護者もそれぞれの考え方があり、とてもデリケートな問題ではあるが、体調不良が見られた時は早めに保護者に知らせ必ず受診をしてもらうよう伝えるなど、園は感染拡大防止に向け、地道に協力をお願いしていく。
2	高齢者施設（特養）	前日22時頃より申出者と同室の利用者の大声が止まず、夜勤職員も何度も訪室し入眠を促したが、朝4時頃まで大声は続いた。起床後、食席にいた申出者に職員から「昨日は騒がしくしてしまい、申し訳ありません。」と謝罪をすると、「昨夜はうるさくて眠れなかった。参ったよ。」と笑顔で話されたが、明らかに不満を持っている様子が見られた。	申出者には、「こちらで相談して、対応させていただきます。」と伝え、居室を変更することで調整した。その後、苦情解決責任者から申出者にその旨お伝えし、申出者にも了承されたため、居室変更を行った。翌朝6時半頃に離床を促すと「もうそんな時間か？すごく良く寝ちゃったよ」と笑顔で話され、良眠できたことが確認された。

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	他世帯の居室のドアが全開になっており、室内からであろう煙草の臭いが廊下に広がっており、非常に臭うとの訴えがある。以前から、注意をして欲しいと他の職員にも伝えているが、されていないようだ話す。	申出者には、状況を確認し対応すること、たばこの臭いに対する注意は以前から行っていることをお伝えしたうえで状況確認に伺うと、同じフロアの廊下でかなり強いたばこの臭いがしており、当該世帯の居室ドアも全開になっていた。また、居室内で聴いている音楽が廊下からでも聞き取れるくらいの音量で流れていたため、当該世帯に注意を促し、ドアを閉めるところを確認した。

5 病気がけがにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	<p>高熱で欠席した園児が受診し検査した結果、溶連菌感染症だった。受診後、週末に持ち帰る荷物を取りに当該園児の母が保育園に来た際、「今の保健掲示板には、だいぶ前に別のクラスの子が溶連菌になった情報で止まっているので、（園内で溶連菌が流行していることを）掲示してもらえますか？」と要望される。</p>	<p>対応した担当が、情報を更新していなかったことについて謝罪した。その後、担任から主任に報告し、主任から看護師に内容を伝えた。その時期に4、5歳児クラスの中から発症していたことを踏まえ、その日のうちに「幼児クラスで流行中」という内容と、溶菌感染症と診断されている園児数を園内と園庭内掲示板に掲示し、注意喚起を行った。</p>
2	高齢者施設 (通所介護)	<p>帰宅時に送迎車に乗車介助する際、左肩を受傷され、一旦帰宅後、センター職員付添いにより病院受診した。受診終了後に自宅にお送りした際、ご家族から「夜間救急で待ち時間が長かったことは理解できるが、どのような進捗なのかをずっと考えていて、病院に同行するべきだったと思い、血圧が上がってしまった。途中で電話連絡を入れてくれていたらよかったと思う。」との苦情を承った。</p>	<p>夜間時に救急外来からの通話が憚られたことを差し引いても、自宅出発から次の報告をするまで2時間半かかってしまったので、申出者の仰ることはもっともで、施設側に配慮が足りなかったことをお詫び申し上げます、「ひと言多くてごめんね。でも、そう思ったから伝えておくね。」とお話がある。もっとご家族の心情にも目を向けて対応するべきだった。</p>
3	学童クラブ	<p>学童クラブを利用する女兒が、同級生の男児に腹部を蹴られ嘔吐した。保護者にその内容を書面で報告したことについて、「①なぜ電話ではなかったのか。②相手方に知らせないのはなぜか。学童ではよく蹴られているようなので、今回のことも防げたのではないか。おふざけの延長線上ではあるが、今後どのように対応していくのか知らせてほしい。」と申出がある。</p>	<p>児童を預かる事業所として、児童の安心安全と保護者の信頼の確保は重要であり、トラブルが発生した際にはスピード感をもった的確な対処が大切である。今回の件について、当初は身体の様子や本人の話、その後の行動などから緊急性はないと判断したものだったが、判断ミスだった。また、学童クラブ内で起きた事なので、学童クラブで解決するのを前提として解決できたと判断してしまったが、保護者から、「電話があつたら何をおいても駆けつけたかった。小3程度の蹴りと言われたが、蹴りを受けた我が子も小3であり、レベルは変わらない。学童クラブは子ども同士の喧嘩に慣れてしまっているのではないか。口頭での説明ではわからないので、今後どのように応じていくのか書面で知らせてほしい。」との要望があつた。当該児童の保護者には、文書にて謝罪回答を行い、再発防止に努めることを約束した。</p>

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	居室内の電気のスイッチの接触不具合による修理の依頼。スイッチの接触が悪く居室の電気が点かない。生活するのに不便なので早めに修理対応して欲しいとの依頼がある。	不具合を確認し取り急ぎ応急処置を行った。電気は一時的には点くようになったが、その後も不具合が続いたため、電気業者に修理を依頼した。しかし、即日の修理は難しく、修理期間に2日程かかってしまう事から、電気の点かない居室での生活は不便であると判断し、一時的に空室に移動して生活していただいた。翌日には修理が完了し、申出者も通常の生活に戻った。
2	母子生活支援施設	毎日自転車に蜘蛛と蜘蛛の巣が付くと相談あり。自分の自転車にばかり蜘蛛が付く、いつも自分の自転車の同じ場所に巣を作るなどの説明があった。自転車置き場の掃除や周りの植物の管理、自転車が照明に近い場所に停まっているからだろうかとの話も出る。	自転車置き場の掃き掃除と殺虫剤にて対応すると、掃除をしたことに気が付いた申出者からお礼があった。自然環境のことなので限界はあるものの、できるだけ利用者が利用しやすい生活環境となるよう整備に努め、不調に気が付いたときには迅速に対応する。

7 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	学習の時間に、利用者児童から預かっていた学校教材タブレット用のQRコードが記載されているカードを職員が返却するのを忘れてしまった。親子から、「カードを預かったままではないか」との問い合わせがあったが、職員が普段保管している箇所を探したが見つからなかったため、「こちらでは預かっていない」と回答した。そのため、当該親子は学校にお詫びし、新しいカードを発行してもらっていた。後日、職員がカード保管場所のファイルに入っているカードを発見し、返却した。	施設長及び学童の担当職員が当該親子にそれぞれ謝罪するとともに、再発防止策として「対応マニュアル」、「チェックリスト」等を作成すること、職員会議で全職員に事故内容を周知し再発防止策を徹底することを約束し理解を得た。その後、職員会議で苦情内容及び再発防止策を共有した。職員の確認不足が主な原因のため、再発防止策として、①職員が余裕を持って対応すること、②ホール利用の約束事を子どもにわかるように掲示すること、③カードを預かる際は、番号を書いたコーンを子どもに渡し、返却時は児童からコーンを受け取ったうえでカードを返却すること、④作業チェックリストを作成し、返却漏れがないかの確認を徹底することとした。また、上記内容をヒヤリハット事例として報告書を作成し、職員間で共有し再発防止に努めることとした。