

令和4年度に各施設が受理した苦情案件は29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4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。

令和4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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策により、必要時以外は保護者の園内への立入りを中止し、それまで園児の午睡シーツ掛け等も職員で対応してきた。感染者の減少から、従前通り保護者にシーツ掛けを行ってもらったところ、納得のいかない保護者から保育課に苦情の連絡があった。	保育課から電話による聞き取りがあり、感染拡大防止策により保護者の園内立ち入りを見合わせてきたこと、その間は職員が全園児のシーツを掛けてきた現状を説明し、以前のように保護者によるシーツ掛けの協力を再開したことを伝えた。保護者に向け、事前に実施についてのお知らせを掲示していたが、本来は保護者がシーツ掛けの作業をしてきたことの周知が不足していたことが苦情になったと思われる。引き続き保護者へ丁寧な対応を心がけることとする。
2	高齢者施設（地域包括支援センター）	利用者と絶縁関係になっているご家族より、「利用者本人が契約した契約先が信用できないので、契約を破棄又は解約したい。法外な料金により、将来家族の負債となるのではないかと不安である。このような大切な契約を支援する際は、予め連絡があってもよかったはず。契約先の担当者とは近日中に会う予定を作った。契約書のコピーなどを受け取り、今後消費者センターなどにも相談するつもりだ。」との申出があった。	利用者と当該ご家族とは絶縁関係にあり、ご家族からは元々「連絡してきてほしくない」との申し出があり、連絡していなかった。そのため、利用者が今回契約した契約先は、他でも利用実績があり危険な団体ではないことを説明し理解を求めた。契約先の担当者が説明のためご家族と面会し、一度は理解を示したもののやはり納得できず、後日、契約は解除したいと申し出があり、所管課も交えて協議したが、結果的に契約を解除することとなった。このようなケースは、所内や外部関係者との間での報告・連絡・相談による情報共有と、日頃からの記録整備が大切であることを再認識した。

2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	「心理室の利用時に不快な思いをしたので、少し距離を置きたい。『頭の整理をしたい』と希望したが、話の途中でアドバイスされ困ってしまった。また、『自分で調べて自分で答えを出すように』というようなことを言われ、『あなたはこういう（アドバイスを聞かない）人です』的なことを言われたように感じ、とても不快だった。整理して、やることを決めていきたいと言ったことに対して、『計画通りにいかない』と言われ、否定されているように感じた。心理室を利用する時は精神的に弱っており、否定的に受けとってしまうやすいので、その点について配慮して傾聴して欲しかった」と利用者より申出があった。	申出者から詳しい事情を伺い、不快な思いをさせたことについて謝罪した。苦情内容を心理担当職員に伝えるとともに、傾聴に努め、安心して利用しやすい心理相談を行うことを確認・約束した。後日、心理担当職員からも、不快な思いをさせたことについて申出者に謝罪し、申出者からは対応について感謝の言葉があった。また、あらためて心理担当職員と話し合い、心理相談をより安心・信頼して利用していただくため、今まで以上に「相談者にしっかり寄り添い、思いを聞き切る」こと、「傾聴し伴走し一緒に考える」心理相談に努めることを確認した。

2	母子生活支援施設	職員が子どもにデリカシーのない声掛けをした。不登校傾向の子に対して「今日は学校に行くんだね」という声掛けをしたため、子どもが傷ついたのでやめてほしい。	配慮の足りない声掛けにより子どもを傷つけてしまったことについて謝罪し、今後不適切な声掛けを繰り返さないよう指導注意を徹底する旨お伝えし、申出者の理解を得た。 当該職員には、そのような声掛けに至った経緯を確認し、指導注意を行った。また、職員会議等で接遇や利用者への声の掛け方について話し合い、常に利用者の立場を意識し、言葉を選び声掛けしていくことの大切さについて再確認した。
3	保育所	登園時に預かった連絡帳に、「楽しくジャンプして元気いっぱい遊んでいたと思えば、流れてきた音楽が希望の曲でない」と怒り、泣き、気分がジェットコースターのようなことが多々ある。保育園での様子は大丈夫か心配」といった内容の母からの悩みが書かれていたが、担任はこのことに対して回答せず、連絡帳に日中の様子のみ記入し、お迎えの際も特に口頭で話すことはなかった。 翌日、登園時に父より預かった連絡帳には、母から「子育てに不安に思うこともあり、日頃先生方にご相談させていただいたり、園での様子を伺っていただけ嬉しく思っています。連絡帳で質問した内容はどのようにしたらご回答いただけますでしょうか？帰りしかお迎えに行けず、混みあうお忙しい時間帯ということもあり、伺うタイミングを見逃しがちです。どのタイミングでお伺いしたら先生方のご負担がなく話しを伺えるでしょうか？お忙しい中申し訳ありませんが、よろしくお願ひします」と記載されていた。	当該クラスリーダーから母に直接謝罪すると、母は普段と変わらない様子だったが、翌日、あらためて園長より母に謝罪すると、母からは「今までも何回か同じことがあり、他のお母さんからも（連絡帳に相談を書いても返事がないことを）聞いた」という話があった。「迎えの時間は次々と人が来るため、ゆっくり話すことが無理なのはよくわかるが、何か一言欲しかった。一言でもあれば違っていたと思うが、全く何もなかった」と話し、今回の対応に納得していない様子が感じられた。 日頃から「丁寧な保育」の重要性について、会議等を通し伝えてきたが、今回のことはなぜ起きてしまったのか、担任を中心に話し合い、その日その時の状況を明らかにするとともに、「ヒヤリハット報告」として事務所に掲示し、職員に周知した。また、職員間の連携について確認すると、担任同士のコミュニケーション不足も要因となっていると考えられ、クラスリーダーを中心に、円滑にコミュニケーションを図るべく話をした。また、「保護者一人ひとりに合わせた支援」という点で、今までも様々なご意見をいただいていたことを踏まえ、もっと母の気持ちに寄り添って対応することが必要だった。保護者の状況や意向を把握し、担任を中心に信頼関係を深めていくことの必要性について、職員会議を通して周知徹底し、再発防止に努めていく。

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	意見箱に「香水の匂いがたえられません。注意してください」と記入されたご意見用紙の投函があった。	施設の掲示板に、「施設内は集団生活の場でもあり、利用者一人ひとりが居室内での話し声や足音、ドアの開閉等の生活音、各種匂い等に注意し、マナーを守り気持ちよく快適に過ごせるよう協力をお願いしたい」旨の掲示を行い、福祉事務所の担当支援員にも状況を報告した。 該当者が特定できたので、施設から本人には直接注意せず掲示による注意喚起を行い、本人への注意は福祉事務所の担当支援員からしてもらうことを確認し、役割分担のうえ実行した。

2	母子生活支援施設	<p>利用者児童（以下A）が職員と外で遊んでいる時、「他児（以下B）が居室のベランダから外に向かって投げたボールがAの顔に当たった。Bからは特に謝罪もなく、職員にもAは帰室するように言われ、帰室したAが怒っている」とAの母親より話がある。</p>	<p>対応時の状況について、Bがベランダから物を投げる様子を見て、落ち着きがなく危険性を感じたため、まずAを室内へ戻すことを優先した。Aが室内に戻った後はBへ注意し、危険な行為だったため、この後Bの母親にも話をするのを職員から説明した。</p> <p>しかしながら、当日、Bの母親と会う機会が取れず、Aの母親には翌日直接注意をするのとあらためて説明した。翌日、Bの母親にA親子へ謝罪をすること、危険防止のためベランダにはネットを取り付けることを伝える。</p> <p>その後、Aの母親より、B親子が謝罪に来たとの話があり、週明けにはB親子居室ベランダにネットを取り付けた。</p> <p>子どもへの対応方法については、以前より施設全体で共有し注意を払っていたが、今回の件が起きてしまった。</p> <p>再度、同様のことが起こらないようベランダにネットを取り付けることで、両世帯ともに理解を得るとともに、あらためて職員間で対応について確認し、特に子どもの不穏時には複数体制での対応を徹底することを共有した。</p>
3	高齢者施設（特養）	<p>利用者Aさん（以下A）より、「状況を見たわけではないが、利用者Bさん（以下B）が利用者Cさん（以下C）に『バカヤロー』と言われていた。大ごとにはして欲しくない」と話を職員が受ける。</p> <p>「以前にもBが『Cから馬鹿野郎と呼ばれた』と話をしていたことがある。Bは言われても平気だと思っているかもしれないが、ちゃんとわかっている。私やBのことを馬鹿にしているのもわかっているが、そんなことを言われてそのままにしているのはおかしいと思う。Bはきちんと言われたことは理解されている方だと思う。きっと傷ついているはずだ。私が言われたのならいいけど、Bは言い返せないのが可哀想」と相談があった。</p>	<p>相談を受け、Aから聞き取った話をBに確認すると、「今まで、3回バカヤローと言われた。1・2回目は、いつ言われたか忘れたが、3回目は本日言われた。なぜ言われたのかはわからないが、言われて嫌だった。もう言われたくない。」と話があった。</p> <p>その後、CがBに対して『バカヤロー』と発言したことで、Bが傷ついていることを職員がCに伝える。</p> <p>Cは、「Bは、食事の時など自分が優先されていないと感じると『食べない』と言ったり大声を出したりする。こちらがもっと小さい声で話をしてほしいと伝えても、『いいんだ』と聞いてもらえない。結局は食事も食べるのに、そういうことを言い出すので、つい『馬鹿なことを言うな』と言ってしまった。決してBのことが嫌いなわけではなく、傷つけてしまったのであれば申し訳なかった。もう言うことはない」と回答があった。</p> <p>Cには「もし、Bの発言や行動で良くないと思うことがあれば、直接本人には言わずに、近くにいる職員に話してもらいたい」と話し同意を得たうえで、Bに「Cと話をして、今後同様の発言はしないと約束した」と説明した。</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	建物廊下に菓子くずが複数落ちている。虫が湧くので何とかしてほしいと話がある。	職員が見回りに行くと、クッキーのような菓子くずが廊下に複数散らかっていることが確認できた。ごみが落ちている場所に面した居室に内線を入れ、状況を伝えるとともに、居室前の廊下は居住者が掃除を行うルールであることを説明すると、「わかった」との返答があった。しかし、だいぶ時間が経っても片付ける様子が見られないため、職員が当該居室へ行き、速やかに掃除をするよう促す。ごみの落ちている場所などを指示し、清掃作業を見守り、日頃からしっかりと子どもたちに目を配るよう注意を促した。
2	高齢者施設(特養)	利用者ご家族から電話があり、『先日、必要なものがあるかどうかを施設に電話で確認したところ、電話に出た職員から、「衣類は切ってしまったので現在2着しかなく、園内で洗濯をしている」と言われた。急いで6着持って行ったが、そんなことがあるのかと思い、確認したく連絡した。自分としては、(利用者である)母親が何か問題を起こしてしまい、それを同室の利用者の方が怒って、報復のような形で衣類を切るようなことをしたのではないかと思っている』と話がある。	それだけ衣類が少なくなるまで連絡していなかったことについて謝罪した。ハサミ等は施設側で管理しており、利用者が勝手に切るようなことはないこと、それに近いようなことがもしあれば、何も対応せず放置しておくことはないことを伝える。また、実際に衣類は何着あるのか、洋服を切ってしまったとは、誰が何故そのようなことをしたのかを確認し、再度こちらから連絡するとお伝えした。実際に確認すると、当該利用者のクローゼット内の衣類は、入浴の分も込みで5着(実際にはもっと洋服はあったが、ご本人のこだわりで、それ以外の服は拒否があり着ない)あった。また、電話に出た職員は、担当階を異動したばかりで、情報がうまく引継がれていなかったことがわかり、その旨ご家族に説明するとともに、今後は同じようなことが起こらないよう、しっかりと引継ぎを行うことを伝え、謝罪した。 ご家族からは、「何事かと思ったが、そういうことなら良かった」と、ご理解をいただいた。

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	手足口病に罹患した子が回復し、登園時に保護者から医師の意見書が提出された際、メモをいただいた。メモの内容は、園の掲示板に保護者に向けて感染症の状況をお知らせしているボードについて、『記載方法がわかりづらい。特に乳幼児組は定期的に予防接種等もあり、感染状況等も把握した上で接種しているが、周辺には感染の広がりが無いと思い予防接種をしてしまった。あのようなボードを活用するのであれば、現在どの程度流行しているのかがわかるような記載を検討してほしい』という趣旨のものだった。	お迎え時間の関係で、その日は園長・主任が保護者に直接会うことができなかったため、手紙を作成し担任から当該保護者にお渡しした。 園でお知らせしている「感染症状況」のボードには、回復し登園した場合は人数から除外し、感染症と診断されたら追加して、その日現在の感染した園児数を記載している。近隣園が感染状況についてどのように保護者へ知らせているかを知るため、園長が近隣園から聞き取りを行い、それをもとに園長・主任・看護師で今後について検討し、①感染症状況の記載方法については、今までと変わらず現在の感染者数を記載する。②総数を知りたいという要望については、毎月発行する保健だよりで知らせていくこととした。 翌日、当該保護者が事務所に来て、「総数が知りたいのではなく、ボードに記載されていた人数が手足口病1人から毎日変わらなかったため、流行しているという意識に及ばなかった。今回自分の子が罹り、受診した病院で『クラスの中で最後の方だね』と言われ、流行っていたことがわかった。『今現在、手足口病が何歳児クラスで何人出ています』『流行しています』のような一言がないと気づきにくいので、そこを理解してほしい」旨の話があり、今後は一言添えるようにすることをお伝えした。

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	居室に備わっているWi-Fiが繋がりにくく、在宅ワークでインターネット使用中に接続が途切れてしまう状況にあるため、仕事に支障が生じてしまっている。施設として対策等して頂けないだろうか。	施設内のWi-Fi環境の対策をちょうど進めているところであったため、近日中に改善できる予定である旨返答した。今般、リモートワークやリモート学習が増える中、施設内のWi-Fi環境の改善が必須であったため、早急に対応することができた。