

## 令和5年度 苦情解決に係る取り組み状況

令和4年度下半期及び令和5年度上半期に各施設・事業所に寄せられた「苦情」について、下記のとおり対応しましたので、ご報告いたします。

### ○ 苦情受付の状況

施設・事業所名	計	受付方法							申出人			
		来所(園)	電話	手紙・ 連絡帳	サービス 利用時	送迎時	訪問	その他	本人 (利用者)	家族 (保護者)	その他	
明照保育園	5		4	1						5		
原口こども園	0											
放課後等デイサービスはるぐち	0											
佐土原保育園(佐土原児童クラブ含む)	3		1	1				1		3		
明照デイサービスセンター	2		2							2		
相談支援センター明照	2		2							1		1
明照ヘルパーステーション	3		3						1	2		
グループホーム明照	0											
ひだまりデイサービスセンター	0											
デイサービスセンターひだまり2号館	0											
結テラス (デイサービスセンター・住宅型有料老人ホーム)	4		4							4		
那珂の郷(サン・テラス含む)	0											
計	19	0	16	2	0	0	0	1	1	17		1

○ 第三者委員への報告件数 0件

○ 苦情の内容と施設・事業所の回答及び対応

事業所名	受付方法	申出人	苦情等の内容	対応内容等
明照保育園	電話	家族	・年長児の母親から「我が子が友達から『あっちへ行け。一緒に遊ばない』など、何度も仲間外れをされている。該当の子どもとは遊ばせたくない。」との申し出があった。 ・我が子ももっと強い気持ちで自分の考えを友達や保育者に伝えることができればよいがと思っている。	・担任より電話内容を園関係者で検討し、対策を協議し、園長・主任保育士、担任で謝罪。事実関係を整理した後、関係の園児を個別に指導するとともに、クラス全体では、友達に対して傷つけるような言葉など言わないよう指導するとともに優しいかわりの仕方など具体的に助言した。園での取組み内容を後日保護者に伝え納得していただいた。
	連絡帳	家族	・1歳児の母親から「我が子の登園後の担任の受け入れの時、健康観察で顔のチェックを髪をかき上げて細かくしたのが不愉快だった」との指摘があった。 ・担任は、クラスの子どもの前髪をかき上げていたが、母親は虐待を疑われていると心配になったとのこと。	・連絡帳の母親の苦情内容を園長、主任保育士、担任で確認後、母親に謝罪した。 ・登園時の健康観察では、虐待を疑われるような髪をかき上げることはせず、園でやっている方法でしっかり対応していくことを約束し、母親の理解を得た。
	電話	家族	・新年度に入って立て続けに、吸入器の取り扱いの件、連絡帳への具体的な返事がない件、衣服の間違いの件等、不安なことが起きている。 ・前年度の職員との引継ぎや担任の日々の対応等しっかりしてほしいとの要望があった。	・園長、主任保育士、クラス担任で電話の内容を確認し、年度始めから本児に対するミスが出てしまったことを謝罪した。 ・吸入器の取り扱いに関しては、家族の意向に合わせてやり方で実施し、連絡帳への丁寧な記載、園児の持ち物の十分な確認等を心掛けることを約束し理解を得た。
	電話	家族	・本児が帰宅後、母親に「先生から給食中はトイレに行ったらだめ。」と訴えたことを受け、同日、父親から「保育園ではトイレに行かせないのか。給食中でも生理的現象なので、トイレに行かせてほしい。」の申し出があった。	・園長、主任保育士、クラス担任で電話の内容を確認し、今回のクラス担任の対応は明らかに間違った対応であったことを謝罪した。 ・本児の性格や行動パターン等十分理解していなくても、園児のトイレ等には十分配慮していくことをお伝えし理解を得た。
	電話	家族	・父親より「登園時に検尿2回目の容器がなくなり検尿ができていないことを担任にお話ししたが、園には予備の容器はないと突き放されたような対応をされ嫌な思いをした。」との申し出があった。 ・対応した職員の口調や態度を改めてほしいとの要望があった。	・園長、主任保育士、クラス担任で事実確認を行い、午後の迎え時に謝罪した。 ・検尿用の容器の予備はあったが、職員間の周知が徹底していなかったことを詫言るとともに保護者に対しては、寄り添い親身の対応をすることを伝え父親の理解を得た。
佐土原保育園	電話	家族	特定の男児が本児だけでなく、母に対して、「ブス」「ばばあ」と言っていると聞いた。非常に気分が悪いとのこと。	電話での申し出に話を聞き謝罪をする。当該児童においては、普段の生活でも同じような発言を友だちに行っていることを確認しており、その都度、注意や指導を行っているが改善されていないことを伝える。その後、直接会い謝罪を行い、今後も様子を見守っていくことを伝える。
	手紙	家族	特定の男児が、叩いたり蹴ったりする。「しないで」と訴えても、「いやだよ」と言ってやめてくれない。とのことに対応して欲しい。	当該男児に対して個別に指導を行った。本児への保護者に対しては、連絡帳と口頭で謝罪を行い、原因と対応について説明した。
	面談	家族	駐車場において、入ってくる車と、出る車が鉢合わせになった際に、園から出る車が譲るようにしてほしい。入ろうとして、道路に下がった際に、事故になりかけたとのこと。	全園児の保護者へしっかりと周知することを伝えて、対処した。
明照デイサービスセンター	電話	家族	ご家族が本氏の家へ行った際、電気ストーブがついたままだったと連絡があった。	朝の送迎者は必ず確認することを再度周知徹底行う。
	電話	家族	ご家族より、本氏の携帯電話と上着が見当たらないとの連絡を受ける。確認したところ、他ご利用者が間違っ上着を着て帰られており、上着のポケットに携帯電話も入っていた状況であった。利用時、隣同士に座っておられ、椅子に上着をかけていたため間違っ上着で帰られたと思われる。	席の移動等で分からなくなることもあるため、上着は必ずハンガーにかけて管理を行う。送迎者を中心に、着ていた物や持参物の把握を行い、帰宅時に必ず確認を行う。

相談支援センター 明照	電話	家族	家族より「なぜそんなに元気なのに要介護になったのか説明してほしい。ただのわがままなだけなのに」と言われる。認知症の診断があるため、体が元気でも要介護が出ることがあるなど説明するが「専門的見地からどうなのか？わからないんですか？」と言われる。 宮崎市より認定調査票を取り寄せ確認する旨を伝える。 2週間後報告。調査票はケアプラン作成のためにだけ使用するようと言われており、介護保険課にも確認したが家族にも内容を見せたりすることや詳細に話すことはできないと言われたことを説明。概ねの状態変化として認知症の進行があることを伝える。納得していただかず「どうしても調査票が見たい場合は介護保険課へ連絡して個人情報開示の手続きが必要です」と答える。「あなたたちが認定を操作しているのではないかと思って」と言われる。 訪問介護導入についても「必要ない」と言われたが全担当のケアマネと管理者と事業所の会議室で直接会われており、その際に承知して導入したことであったと聞いていることを伝える。「あの時はバタバタしていた。たまたまそういっただけだ。仕方ないから」と言われる。	翌日家族から問い合わせを受けた介護保険課より「どういったことだろうか」と連絡がある。経緯を説明する。介護保険課の対応として「調査票が見れないことを納得されず1時間ほど話を聞いた。概ね認知面の部分の変化である事は伝え個人情報開示は本人しかできないことも説明した。納得されなかったが、できないことはできないと説明しました。」とのこと。 その後家族から連絡があり「あなたは調査票が見れるのか？それを見たのか？」と言われる。「それを見た結果を確認し、先日ご報告したんです」と言う。「じゃあなぜ介護保険課に聞いてと言ったのか？」と言われる。「納得がいかないということでしたので直接聞いていただくように言いました」と回答。 「税金の無駄だと思われるなら無理に介護保険を使わなくても良いんです民間のヘルパーもあります」と説明し、介護保険利用の訪問介護の現在の利用料金を伝える。「安いんでそれをお願いします」と言われる。
	電話	事業所	放課後等デイサービスの利用開始した中学生で、母親から学校側に放課後等デイサービスの利用について伝わっておらず、利用当日事業所と学校側とで受け渡しのトラブルがあった。中学校側も児童に発達障がいがある事を知らず放課後等デイサービスの福祉サービスについて知識がなかったようです。と報告を受ける。	不登校状態もあり、母親と学校との連携が取れていると思込みがあったことがトラブルに繋がった。 後日放課後等デイサービスと同行して福祉サービスの説明を行い、児童の支援を行っていく事を確認し、今後の協力体制を作る事ができた。
明照ヘルパーステーション	電話	利用者	9月末より新規利用している。体がきついの、ヘルパーに1から10まで言わないといけないのか、何のためにきてもらっているのかわからなくなった。もう少し気を利かせて動いてほしい。	ヘルパーに状況を確認。サービス提供責任者が訪問し謝罪を行う。まだ活動を開始して3回目でもある為、改善していく旨伝える。徐々に信頼関係の構築も行っていきたい旨説明を行い納得された。
	電話	家族	県外在住の娘さんより、ヘルパーの事を【上から目線できつい】と言っている。関係性がどうなっているのか、もっとしっかり確認してほしい。ヘルパーの交代をしてほしい。	活動日にサービス提供責任者が訪問し、状態の確認を実施。確認の限りでは特に気になる部分はなかったため、娘さんにも電話でその旨報告を実施。調整がつき次第別のヘルパーに変更する事となった。
	電話	家族	4月に続き2回目の要望。ヘルパーから命令口調で言われると腹が立つと言われてるなどの事。	ご家族、ご本人に謝罪を行った。命令口調ではないが、伝え方の問題であると感じた。前回から、希望曜日に空きが出ない様子を見ていた。 希望曜日以外の変更も打診したが調整がつかなかった。ケアマネに相談し、事業所変更を検討して頂く事となった。
結テラス	電話	家族	入居者の洗濯物を施設から預かり、自宅で洗濯を行ったら洗濯物の中にリハビリパンツがそのまま入っており気づかず洗濯してしまった。	入浴時の衣類交換時に、脱いだ衣類を確認せずに家族への返却用袋に入れてしまった事が要因。返却用袋に入れる時は、衣類は重ならないように、1枚1枚確認して入れるようにする。
	電話	家族	入居者の洗濯物を施設から預かり、自宅で洗濯を行ったら洗濯物の中から他者の洗濯物が入っていた。	入浴での衣類交換時に他者の洗濯物が紛れてしまったようである。洗濯袋に入れる時は必ず1枚ずつ名前を確認するようにする。
	電話	家族	認知症のある入居者が不穏状態で帰宅欲求が強く、職員の対応では納まりがきかないため、息子様に電話連絡を行い、息子様から言葉かけを行う事で落ち着くように声掛けをしていただいた。職員はその場を離れてしまい、電話はつながったまま放置された状態となり、折り返し電話があり強い口調で苦情を言われた。	その場で謝罪を行い、通話対応中も必ず付き添いし、入居者の言動を確認し、その後の状態も家族に報告すべきであり、電話を切る必要があった。
	電話	家族	持ち帰った衣類の中から、本人とは違う衣類が入っていた。きちんと確認してほしい。	衣類の間違いがないように、衣類交換時は1枚ごと確認を行う。衣類交換は必ずパート職員に依頼せず臨時職員以上の職員が行う。