

令和7年度 苦情解決に係る取り組み状況

令和6年度下半期及び令和7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	0										
原口こども園	3	3								2	1
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	2						1		3	
明照デイサービスセンター	0										
相談支援センター明照	3		1				2		1	2	
明照ヘルパーステーション	1				1				1		
グループホーム明照	1							1		1	
ひだまりデイサービスセンター	3				1	1		1	1	2	
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)	3	2	1							3	
那珂の郷(サン・テラス含む)	1		1							1	
計	18	7	3	0	2	1	2	3	3	14	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
原口こども園	来園	保護者	他児がブロックで作ったものを取ったり壊したりと意地悪をしたので担任から注意を受けた。保護者は、家庭での兄弟喧嘩もなく叱ることも一切ないので信じられない。我が子がしたことについては、注意をしてもいいが、この事案は注意を受けることなのか疑問である。また、注意を受けることに慣れる必要があるのかはなほだ疑問であると苦情を言われた。	保護者と面談の機会をつくり、「人前で注意したことで、本人もプライドを傷つけたかもしれない」と謝罪をしたうえで、今後は個別に注意をするようにすることを伝えた。その後、運動会や園外保育にも参加し、普段通りの会話などとして過ごした。
	来園	保護者の知人	家に帰ってから鼻からごはん粒が出てきた。ごはんをあまり食べない。給食時の様子を教えて欲しい。ごはんを食べているかどうか、椅子に座って食べているか。ごはん粒を自分で詰め込んでいるのだろうか？	園での給食の様子や家での食事の様子を聞いたりしながら連携していき、園での給食が楽しい時間になるようにしていく。家でもスプーンやフォークを持ち、1人で食事ができ、好き嫌いがないように声をかけたりし、見守ってもらうことを伝えた。給食時は徐々に最後まで食べれるようになってきた。
	来園	保護者	前の日までに登園届の提出と記入について説明がなかった。なぜ事前に登園届を出さなければいけないのかの説明がなかった。父は夜勤帰りで疲れていたので預けたかったのに預けることが出来なかったのも、前日にでも教えてほしかった。	母へは、電話での問い合わせ時に園長が説明をし、登園届が必要なことの理解をいただいた。後日担任が父へ謝罪をするが、父より「私たちも登園しても大丈夫か確認していなかったのが悪かったのですみません」と言われる。指定された感染症にかかった時には、登園届が必要であることを感染症の報告または園から確認を入れた時に伝えるようにする。
佐土原保育園	来園	保護者	水筒の中に土が入っていた。なぜでしょうか。	水筒の確認を怠っていたと謝罪する。戸外遊び日の際についてことを説明する。
	面談	保護者	エプロンからご飯粒が出てきた。ご飯粒が出てこないように洗ってほしい。	必ずしっかりと洗い、シンクでしっかりと洗いたい洗うなどして、食べこぼしがついていないか確認することをクラス全体で周知した。
	来園	保護者	持ち帰ったエプロンからアリがたくさん出てきた。今後ないようにしてほしい。	エプロンをしっかり洗うことをクラス全体で周知した。外部業者に害虫駆除を依頼し対応した。
相談支援センター明照	訪問時	家族	住宅型有料老人ホームに入所されているが、家族が面会する際の場所が、空調管理ができずゆっくりと話も出来ない。施設入所する際に面会のことも教えてほしかった。	施設の紹介を行う中で、面会の条件などはケアマネジャーとして把握しておらず、必要ないと考えていた。家族と施設との問題ではあるが、今後同様なケースを繰り返さないためにも面会の希望なども含めて施設紹介の対応を行っていく。
	訪問時	利用者	本人のカスタマーハラスメントが原因で通所の利用が出来なくなった。別の事業所を紹介して欲しいと希望されるが受け入れ先が見つからず、ケアマネジャーを交代して欲しいと苦情あり。	利用者が男性ということと高圧的な言動もあり、今後のマネージメントが困難と判断。他事業所の男性ケアマネジャーに交代し、納得され苦情解決。
	電話	家族	放課後等デイサービスのホームページやインスタグラムに児の写真が掲載されているので外してほしいと要望あり。	放デイに写真掲載の同意を確認すると、掲載に同意するとなっていた。同意されている事の報告と写真掲載を取り下げするよう依頼をしたことを保護者へ報告する。
明照ヘルパーステーション	サービス提供時	利用者	要支援の支援初回、サービス提供責任者がヘルパーと同行し、掃除、冷蔵庫の期限切れの確認など一緒に行い、本人の了承を得て食品の破棄を行った。後日本人より、ヘルパーに食材を勝手に捨てられた、もう来なくていいと言われた。	サービス提供責任者が訪問して謝罪を行った。食品の破棄についても説明を行い、納得された。夏場で虫がわきやすい環境のため夏場だけ限定して利用してはどうかと説明し納得される。ヘルパー交代を希望されたため、事情を考慮しサービス提供責任者対応での活動となった。
グループホーム明照	施設長より報告	見学家族	入居申請を希望されていたご家族の見学があり施設の概要・サービス・環境について説明を行った。後に施設長から説明を行った際に、職員の服装(半ズボン)や「施設内がゴチャゴチャしている」と環境面で整理整頓が出来ていないとの見学者からの指摘があったとの報告があった。	施設長から指導を受け、適切な衣類及び身だしなみに注意をしている。また、環境面では全職員で環境整備の日を整備し定期的に整理整頓を行う機会を設ける。
ひだまりデイサービスセンター	FAX	家族	電話で休みの連絡を何度も入れるがつかまらない。折り返しもない。	職員は全員朝の送迎に出発した後で事業所に居残りの職員なし。転送電話を持つ管理者は研修参加中でマナーモードにしており電話に気づかず。後で状況を説明し謝罪した。今後急ぎでなければお互いメールで連絡(時間外での連絡可)するということでご家族と取り決めを行った。
	サービス提供時	本人	トイレのウォシュレットリモコンに便付着有。こまめに掃除をしてほしい。	職員に周知し、トイレ掃除の際には手が触れるであろう場所はすべて気を付けて掃除を行うことを話しあった。日中もトイレの状況を確認する意識をそれぞれが持ち対応していく。

	送迎時	家族	移動販売のとくし丸を利用した際、少しお金が足りなかったため足りない分を立て替えた。送迎時に家族から”お金を借りてまで買わなくていい、食事も準備してて食べるものも足りているのでそこまでして買わせなくていい”といわれる。	職員の勝手な判断で行動してしまったことを謝罪し、今後他の方についてもお金の貸し借りを利用者間、職員介入でも絶対行わないことを周知した。
結テラス	来所	家族	家族より、洗濯物に痲疲がついてるので、こまめに保湿してほしいと要望あり。	入浴日にのみ全身に保湿剤を塗布していたが、毎日塗布するように対応を変更した。
	来所	家族	入居者が病院へ入院したことを、施設職員が地域の住民に伝え情報が漏洩してしまった。	入居者家族へ謝罪を行う。情報漏洩してしまった職員へ、厳重注意を行った。他職員についても、個人情報の取り扱いについて、十分に気を付けるように徹底した。
	電話	家族	新規入居の家族より。入居初日、家族対応で、居室にしばらくいた。夕食時間になり、声掛けに来た職員の声掛けの対応が冷たく感じたとのこと。	入居初日は本人も家族も不安があるため、小まめな声掛けなどをおこなうよう周知徹底する。
那珂の郷	電話	家族	送迎時に送迎職員の話し方について不安感をもたれた。	謝罪を行い、言動等を改めていくことをお伝えしご理解いただいた。また、職員全体で共有し周知徹底を行った。