

令和3年度上半期 苦情・要望の主な内容及び解決結果の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

(令和3年4月～令和3年9月分)

救護施設

	苦情・要望内容	対応・結果等
5月	いじめを受けています。助けてください。 (利用者より)	申出の詳細について、園長と指導員で本人と面談を行い聞き取りを行った。 面談の中で、申出にある「いじめを受けている」の詳細として、職員がタバコに火をつけてくれない、食事したくない時も強制的に呼ばれる、無理に歩かされている、おやつのパンを週5回食べたいが挙げられた。 本人の訴えに対し、施設の支援の在り方として、医師等の意見も踏まえた上で、ご自身でできることは行っていただくこと、健康管理を考慮した上でおやつのパン提供をしていることを説明した。本人から要望に対応できる施設へ移りたいとの意思を確認したため、関係機関と情報共有を図りながら他施設の見学や面談を行った。その上で、本人が当園への入所継続を希望していることを再度確認した。今後も都度、説明をしていく。
7月	ある利用者が談話室のテレビのチャンネル決定について他利用者へ威圧的な態度を取り、自分の好きなチャンネルに変えるよう職員や他利用者に怒ったりする行為がある。 (利用者より)	威圧的行動を取る利用者については、その都度、職員が注意を行うこと、皆の意見を尊重して職員がチャンネルを設定することを全利用者へ説明し、納得が得られた。
9月	お風呂の時間帯を伸ばしてください。(午後5時までを午後6時までにしてほしい) (利用者より)	午後5時以降は、日勤職員が退勤して人数が少なくなるうえに、トイレ誘導や食前薬と薬等の業務で浴室の見守り対応が困難であることから、園として現状通りの対応とすることを説明することに決定した。 匿名での投書であったため、利用者朝礼にて検討結果について報告を行い、特に不満の声は聞かれなかった。

介護保険事業

	苦情・要望内容	対応・結果等
8月	車椅子から転落したとの連絡を受け、搬送先の病院へ駆けつけ、付添の職員より転落の経緯説明を受けるも態度が悪く、状況説明の話がちぐはくで言い訳にしか感じなかった。 医師から説明を受けるとき、本人の外傷をみてとても痛々しく悲しくて泣いてしまったが、その際に介護員は「私は今から帰って残業です」と言っており、憤りを感じた。 対応を改めてほしい。 (利用者家族)	ご家族の苦情内容を確認し、介護員の対応及び職員指導・教育不足を園長から謝罪した。該当職員については、指導を行った。施設として、接遇に関する研修を令和4年1月に実施予定。

保育園

	苦情・要望内容	対応・結果等
8月	<p>朝の受入登園しているのが見えているにも関わらず、挨拶もなく子どもの受け入れに出てきてくれない。 夕方もわが子が気づいて、自分だけ来てくれる。担任からのさようならの挨拶もないこともあり、さみしい。朝は忙しく、手こずる事も多いので対応してほしいです。 (保護者)</p>	<p>各クラスの入り口に投書内容と、それに対する園の対応・謝罪を掲示。職員には、直接受け入れができないときは、声をかけること等保護者が安心して、仕事に出かけられるような対応をとることを周知。 保育士が意識して、朝の受け入れや降園時も直接保護者と関わるようになってきた。</p>
	<p>朝の受け入れの対応が悪い。 外から帰園時、足を洗ってほしい。 (保護者)</p>	<p>足を洗うことについて、3歳未満児は、保育士と一緒に園庭から室内に入る時は一人一人丁寧に洗って入室させているが、3歳以上児が自分できちんと洗わずに入ることがあるので、担任やその現場をみた保育士が足を洗う事の意味を伝える。 ※朝の受け入れについては、上記同様。</p>