

福祉サービス苦情受付状況（抜粋）

施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成28年6月18日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	第三者委員苦情相談窓口にご相談があったもの。 先日、6月16日の他の利用者とのトラブル（眼の付近を引っかかかっている。本人は“突かれた”と表現）があったが、職員が間に入り、相手も謝りその一件は終わった。その後は相手との接触を控え、直接関わらないように過ごしている。今回の件について、寮長に話が伝わっているかどうか気になるのとの内容。		
対応・結果	6月20日（月）に施設長が面接、トラブルの経緯を傾聴する。施設長は報告により全て把握していること、翌17日には支援員からも更に加えて報告を受けていることを話す。相手方については主の何らかの言葉が気に障ることであったかもしれないが、だからといって手を出して良いものではなく、厳しく担当者から注意を行い反省の意を表し謝罪をしている。主がその場で反撃に出るといった態度をとらず、職員に事情を説明したり、その後も相手側と適度な距離をとり生活をするなど、集団生活をしていく上での工夫をしていることを非常に評価している旨を伝える。 主は「モヤモヤしていたものを苦情相談の先生に聞いてもらい、全部寮長も知ってくれているというのが分かってスッキリしました。ありがとうございました。」といい、席を立たれる。		
施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成29年1月10日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	3階フロアのソファに足をあげ寝そべっている利用者がある事。職員が注意しない事に対する苦情とその他の利用者に対して何もせず、日中ゲームばかりをして談笑している事への憤り。		
対応・結果	匿名であった為、2月の全体会にて各フロアのソファの利用、マナーについて利用者全体に呼びかけを行うと共に、3階フロアの支援員に日頃からソファに居る利用者の把握を行い、足をあげている利用者を見かければ個別に注意を促す事を指示する。		
施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成28年5月26日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他(職員の行動)		
苦情内容	申立人より、職員がノックもせず、居室に入ってきたことに関して苦情の投書あり。		
対応・結果	主任が申立人と面接し、当該職員の行動について謝罪。ノックなく職員が居室に入ってきたのは1度だけとのことで、申立人より「急いでいたのでしょうか」との言葉もあり、謝罪を受け入れていただいた。「利用者の人権を尊重、また個人の尊厳に配慮した質の高い安心・安全なサ		

	一ビスの提供に努める」ということは法人の理念であり、職員も肝に銘じているところではあるが、会議において職員間で再度確認を行ったことも説明、申立人の理解を得た。					
施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成 29 年 3 月 14 日			
苦情申立者	1. 利用者本人	2. 家族・保護者	3. 匿名	4. その他(級友の保護者)		
受付方法	1. 電話	2. 来室・送迎時	3. 文書・投書	4. その他()		
相談分類	1. サービス・ケア内容	2. 個人の嗜好・選択	3. 他の利用者	4. 財産管理・個人情報	5. 制度法律等	6. その他(事実確認)
苦情内容	体育の授業中に、なわとびを振り回しているのが眼にあたって傷ができてしまっている。なわとびをふりまわすことは危険行為であり、以後ないようにしっかりと指導してもらいたい。					
対応・結果	対象児童より事情を聞き、事実確認と指導を行う。当日、級友の保護者へ電話で謝罪を行い、翌日学校にて怪我をさせた級友へ職員同伴で謝罪する。					
施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成 28 年 11 月 15 日			
苦情申立者	1. 利用者本人	2. 家族・保護者	3. 匿名	4. その他()		
受付方法	1. 電話	2. 来室・送迎時	3. 文書・投書	4. その他()		
相談分類	1. サービス・ケア内容	2. 個人の嗜好・選択	3. 他の利用者	4. 財産管理・個人情報	5. 制度法律等	6. その他()
苦情内容	月 1 度ある母の会に欠席の場合、職員より個別にレジメを渡し説明をしているが、翌日に渡すことができなかった。他の利用者はもらっているのに自分は声をかけてもらえないことについて、人を見てやっているのか、職員によって説明の仕方が違うことについて、おかしいのではないかとの訴えがある。					
対応・結果	主の思いを受け止めた上で、そのような事はないと伝える。また渡す方法についても意見があり、職員間で検討した結果、まずは早く手元に渡ることを優先し、ポスト投函した上で、分からない点を職員に尋ねてもらおう方法に変更する。					
施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成 28 年 12 月 9 日			
苦情申立者	1. 利用者本人	2. 家族・保護者	3. 匿名	4. その他()		
受付方法	1. 電話	2. 来室・送迎時	3. 文書・投書	4. その他(内線電話)		
相談分類	1. サービス・ケア内容	2. 個人の嗜好・選択	3. 他の利用者	4. 財産管理・個人情報	5. 制度法律等	6. その他()
苦情内容	前夜 10 時 36 分から 3 回事務所に内線を入れる。宿直職員は浴室清掃中で 10 時 43 分に着信に気づく。遅い時間帯であり、内線の音により子どもが目覚める可能性があるため、居室へ行き灯りがついていないことを確認し玄関をロックすると「音終わったから」と怒ってドアを閉める。					
対応・結果	翌日、職員より内線電話の対応に遅れたこと、夜遅くに突然訪問したことについて謝罪し、騒音内容について尋ねる。洗濯機の使用時間を過ぎても隣室からの作動音がうるさかったとのこと。隣室より夜 11 時すぎに掃除機や洗濯機の音が響き、主は子どもが起きてしまい困っているとのこと。 隣室の住人にも話を聞く。該当する時間帯に洗濯機を使用していたとのこと。当園の貸出用の洗濯機であり、途中で止まってしまい予定時間に終わらず、隣室住人も困っていることが分かったことから貸出用洗濯機の交換を行う。					
施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成 29 年 2 月 12 日			

苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	上層階で使用時間外(午前1時15分頃)にも関わらず、洗濯機を使用している居室があると内線がある。翌日、寝ていたにも関わらず、枕元で水の流れる音が聞こえ、眠れなくなってしまった事を訴える。また、この件について母の会で6部屋を名指しで時間外の洗濯機使用禁止について発言させてほしいと申出があった後に、「職員から名指しで言ってくれますか」と尋ねられる。		
対応・結果	職員が園庭で脱水機をしていると思われる音を申出人の居室よりも上階層で確認。副主任より洗濯機を使用していたと思われる居室全てに個別に声掛けを実施する事を申出人に提案すると納得する。 時間外に脱水機を使用していたと思われる居室に個別に声掛け対応する事で、脱水機使用マナーの再周知・再徹底を図る。結果報告、マナーの再周知を実施したことを伝えた上で、騒音で眠れなかった申出人の気持ちを受容し、今後も同様の騒音があれば教えてほしい事を伝える。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成29年2月2日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	4・5歳児が発表会の歌の練習をしている時に、担任が子ども達を呼び捨てで呼んでいるのを聞き、呼び捨てはやめてほしいと言う。		
対応・結果	子どもを呼び捨てにすることは絶対にしてはいけない事であり、まずは申出人に謝罪、職員への指導徹底することを約束し納得する。その後の職員会議において子ども達には「くん」「ちゃん」付けで呼ぶことを全職員に周知徹底し解消する。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年12月6日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	餅つき大会の日に集合時間に登園してきたのに、すでに他の子ども達の準備が始まっていて入りにくい雰囲気である。また、職員が本児の受け入れをすぐしてくれない。以前にもメール連絡が届かない事もあり、自分の家はどうでもいいと先生達は思っているように感じる。先生達が以前のように声をかけてくれたり、挨拶もしてくれない。		
対応・結果	本児が登園してきた時間帯が、ちょうど餅つきの始まる時間で、他児の身支度の補助や餅つきの準備で職員が流動的な動きをしていて、本児にすぐに声をかけられなかった。 園長が対応したところ「いつもうちは気にかけてもらえていない」と以前にあったメール連絡のことも話し出した。その後に申出人と話し合いの場をもとうとするが、「もういい」と拒み、双方の気持ちを伝え合うことなく卒園を迎える。卒園前に申出人が保育園に対する今までの思いや感謝の気持ちをノートに書いてきてくれたことにより園として至らなかった事について		

	て申出人に謝罪、卒園式後は申出人も気持ちが落ち着いたのか、以前とかららず話ができるようになった。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年7月28日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	流しそうめんを行った際、子どもたちが喜ぶようにとそうめんと一緒にぶどう・ミニトマト・缶詰のみかんを流した。5歳児の申出人から、子どもが家に帰って「ぶどうを食べたかったのに1つも取ることが出来ずにイヤだった」と言っている。全員に公平に当たるような方法ができないのなら、やめるべきではないのか。		
対応・結果	本児がぶどうがほしいのに取れずにイヤな思いをしていた事に気付かなかったことを、先ず謝罪する。しかし、そのような状況ではあったものの、他の子ども達と一緒に参加していた本児の成長を認めていきたい。また、自発的にほしいと訴えられる力もつけていきたいと考えている。申出人の要望に全てのことが公平になるような取り組みはできないこともある。それはソーシャルスキルを学ぶ機会だと考え、自分のイヤな思いを誰にどのように伝えることが良いかを知らせていきたいと考えていることを伝える。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年9月12日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	1歳児の母親から、父親が登園時に体調が悪いので、一日外遊びはさせないでほしいと伝えた際に、対応した保育士が「わかりました」と言ったにも関わらず、先輩保育士と目配せをした後に「今日はみんなで散歩にいくつもりなので・・・」と難色を示したことについて、この事実確認のために申出人から電話がある。その対応がどういう事なのか、0歳児の時は納得して預かってもらったのに、1歳児になるとだめなのか、説明を求められる。		
対応・結果	職員の対応について謝罪したうえで、保育園は健康な状態で子ども達に保育する場であるが、どこまでが可能かの判断が一様ではないこと、また本児は0歳児の時に体調不良が多く当園日数も少なく、入退院を繰り返していたことや、申出人も持病の悪化で家庭の事情から可能な限り本児を受け入れる必要性も考慮し、本児の体調不良の際の配慮を行ってきたが、1歳児になり抵抗力もつき、成長と共に体調も安定してきたことにより、保育内容や対応の変化について申出人に理解を得られるよう伝え、申出人からもこれまでの子育ての大変さや、現在の就労状態について話を聞いてもらったことで理解を得る。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成29年2月4日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	迎えの際に、「咳がひどくて午睡が出来なかった。集団生活なのでうつすこともあるので病院		

	に行ってほしい」と言われた時の保育士の言い方が気に入らない。		
対応・結果	保育士の伝え方で不快感を与えたことに謝罪する。感染症の流行している時期であり、ひどくなっただけではないので受診をお願いしたことを説明し、全職員には保護者への対応について再度周知徹底を行う。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年10月7日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	担当保育士のコミュニケーションが薄いように思う。送迎時にあまり話をしてくれない。家族に対して苦手意識があるように思う。改善してほしい。		
対応・結果	施設長・担任が申出人と送迎時に面談を実施する。申出人には今まで感じていたことを打ち明けてもらったことで、担任も不快な思いをさせてしまったことについて謝罪、今後はこのようなことのないよう保護者と関わり対応することを伝え、申出人に納得を得る		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年10月4日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	運動会の土曜日は仕方ないが、発表会は平日にしてほしい。土曜日に休みが取りにくいことを理解してほしい。アンケートでは圧倒的に土曜日という結果になっていたことが残念で、少数意見が聞いてもらえないのかと感じた。		
対応・結果	少数意見であっても保護者に対して最善の対応を全職員で検討していくことを約束。結果、今年度の発表会は12月の木曜日と同じ週の土曜日の2日から選択してもらうこととなり、申出人も満足し納得する。		
施設種別	本部事務局	受付年月日	平成28年4月1日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	何度か投書箱に苦情を入れていて、主任から苦情への回答を得たが、その際に「いつ出て行くのか」と言われた。これは苦情を多く言っているから出て行けということなのか。自立については担当職員と話し合っており、職員間で情報共有すればよいのではないか。		
対応・結果	申出人が利用する施設長に連絡する。本人特定ができるため申出人と面談を実施。苦情に関する会話の中で退所時期や方向性の話で誤解を招く表現があった事に対して謝罪する。苦情内容に対しての回答については申出人から納得を得る。また担当職員との処遇の方向性を無視している訳ではなく、職員間での情報共有は図っているが、申出人との確認の意味も有り、そのような発言になったことについて説明し、納得を得る。		