

令和3年度 苦情についての報告

施設名 特別養護老人ホームもくもく苑

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
R3.10	コロナ感染が拡大していることは承知しているが、面会の機会をつくってもらいたい。	電話	家族	第5波が少し和らいでいた時期で、世論としても特養の面会の必要性が聞かれるようになった時期であった。感染対策委員会を実施して予約制での面会を再開した。	電話で家族の思いを聞き、苑の現状を説明して出来るだけ早く面会の再開ができるよう伝え、理解をいただいた。 R3.12～予約制面会再開 R4.1～オンライン面会に限定

施設名 もくもく苑短期入所生活介護事業所

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
R3.8	送迎の際に、あいさつもされず、利用者を物のように扱われている。また、下足で上がってきてほしくない場所まで上がって来られる。	電話	担当ケアマ 木	送迎担当職員に事実確認をする。配慮が足りなかった部分があり、家族に誤解を招いてしまったところがあった。	施設長が電話で家族へ説明、謝罪をして理解いただき、今後も短期入所を利用いただけることとなる。 職員には、誤解を与えるような言動をしないよう、誰が送迎に行っても同様の対応ができるようマニュアル作成する。

施設名 もくもく苑通所介護事業所

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
R3.9	県外との接触がある場合の利用について制限を設ける文書を R3.8 に周知していたことについて、疑義を強く訴えられた。	電話	家族	いろいろなる考え方があり、家族として納得いかないことがあるかもしれないが、大勢の利用者に安全に来ていただくためには、ご理解をいただきたいと所長が説明する。	県外への往来があった場合必ずしも、利用を制限するものではなかったが、柔軟な対応をすれば、不公平になることもあり、謝罪した。

令和3年度 苦情についての報告

施設名 介護老人保健施設もくもく

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
10/12	<p>デイケア送迎専門職員に対する苦情 デイケア利用者宅前の道路が工事中により、一方通行となっていた。ガードマンの指示も特になく通常通り、左側に車を止め、路地を入り利用者様を迎えに行った(約 20m)。5 分後、車まで帰ってきたら公用車の後ろに数台の車が連なっていた。そのまま普通に乗車してもらい、発車した。その後、公用車の後ろに付けておられた車の運転手から「もくもく苑」に苦情の電話が入った。 内容については、渋滞を巻き起こした事、及び後続車に対して何も謝罪もなかった事についてであった。</p>	電話	一般者	連絡先を「もくもく苑」の担当者より聞いて、電話にて謝罪連絡をした。	<p>デイケア職員と家族とで話し合い、今後は利用者宅の後ろ側の駐車場に車を止めて迎えに入ることとした。逆にその方が利用者さんも歩く距離が短く、短いとの事である。他の利用者さんについても、一般車に迷惑がかかる送迎先はないか確認したが、現状ではない事の確認が取れた。今後はこのような事が無いよう、周知した。</p>

令和3年度 苦情についての報告

施設名 おおつか保育園

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
11月30日	保育園から帰って来ると、股の部分をかゆがり赤くなっているがなぜでしょうか。	連絡ノート	母	・保育園ではお腹のパンツのゴムのあたりをかゆがられる姿が見られた事、以後気を付けていく事を担任が連絡ノートでお伝えした。	より丁寧なおむつ交換を心がけた。
12月2日	30日はかゆがっていたが、昨日はかゆがっていないかった。という事は保育園での拭き残しが原因ですね。なぜおむつのサイズのせいにはされなかったのか。ローッカーに常に3~4枚着替えをと言われ、用意して持たせているのに、まとめて補充され「足らない」と言われると腹が立つ。	連絡ノート	母	連絡ノートでは保護者の納得が得られず、これまでの経緯について確認し、保護者の質問に丁寧にお応え出来ていなかったことや、おむつ交換の対応で拭き残しがあった事へのお詫びを改めてお手紙、口頭でお詫びした。ローッカーへの補充の件でも日々のやり取りが丁寧に出来ていなかった事に対して合わせてお詫びした。	・衣類の補充については、0,1歳児はこれまで保護者の方にロッカーを確認していただき、補充してもらっていたことから、コロナも落ち着いて来ていたこともあり、ご協力をお願いしていく意向を全保護者にも周知していくことを伝えた。
12月6日	12月3日帰宅後、腹部、足に発疹があったが、いつ頃から出ていたのか。何も伝えられなかったが、気づいていなかったのか。なぜ報告が無かったのか。	連絡ノート	母	6日の連絡ノートに対して、直ぐ担任とその状況を振り返りして発疹は無かったかを検証し、その内容をお伝えし、お手紙等では互いの思いがすれ違っただけでなく、保護者の思いや気持ちを聞く為に面談を提案した。	園では発疹の無い状態で帰園していたが、発疹は気温差でも発症したり、食事の面からも出る可能性があることから、アレルギーも考えられる為、栄養士との面談を通して今後は食物からの様子も見ていく事になった。
12月9日	夜寝る前のおむつ交換の時、軽くふいただけで大泣きをし、おむつ交換の指摘をした夜は嫌がって足を開いてくれなかった。これは、偶然なのか。この事を指摘した後は痛がる様子はなかった。この一連の流れは偶然とは思えない。	連絡ノート	母	発疹や赤みがひどくなっている時は、シャワー対応をして行くなど、皮膚の状態によってケアしていくようにして、保護者にもお伝えする。降園時に保護者(母)にこれまでの経緯など話をお聞きました。「監視カメラを付けて欲しい」とかなり不安な気持ちを抱いておられた。	不安な思いを丁寧に聴き取った。どの職員もおむつ交換はスキンシップとして大切に行っている事をお伝えし、お母さんが不安に思っておられることは絶対にならないことを伝え、安心してもらえようよう努めた。話せたことで納得して帰園された。

<p>12月28日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・面談の内容要望は、職員に周知されているか。 ・股の湿疹について、少ない赤みや発疹ではシャワーの対応はしてもらえないのか。 ・布おむつのやり方等知識はあったのか。 ・今後、布おむつを推奨するのであれば研修・講師を呼んで知識を学ばなければ。現状のままであれば紙おむつのみを取り扱うべきではないのか。 ・布おむつと紙おむつが同じタイミングでおむつ交換されていたことで、子どものお腹や股が蒸れてかゆがったり、赤くなったりした。 ・連絡ノートのみでは思いが伝わらない。 ・家庭の様子を聞いてもらい、口頭で話して欲しい。 ・担任を変えてほしい。 	<p>面談</p> <p>父</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情や面談の内容は全職員に周知すべき事は常に情報発信しており、クラス担任の保育経験者が若い職員にやり方を伝え、ネット情報からも知識を得るなどクラス担任同士が周知しあっていた事をお話します。 ・おむつ交換は、生活の節目節目で行っているが、紙おむつと布おむつと同じ交換のタイミングで行っていた。 ・布おむつの場合は、排泄が無い場合にも細目に交換するよう周知した。 ・コロナ禍であるからこそ、保育園の様子を伝えたり、家庭での様子を聞いたりして積極的な声掛けに努めていくよう周知した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・布おむつと、紙おむつが同じタイミングでおむつ交換をされていたことで、肌の蒸れにつながり、かゆみや赤くなる一因になっていたのではないか。この事を職員に周知し反省すると共にお詫びする。 ・細目におむつ交換を心がけ、家庭での様子や保育園での様子など、互いに声を掛け合うように努めた。
<p>1月12日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・おむつ交換は6回していると聞いたが、これまで、持ち帰ったのは4回だった。他園は10回と聞いている。 ・職員全員が布おむつのやり方を知っているといえるか。 ・布おむつと紙おむつの交換のタイミングが同じであるのはおかしい。交換回数が少ないことで発疹が出て、蒸れてかゆみの一因となった。 ・家庭では肌に触れるものは綿100%であり、一日4回の保湿をしてケアをしている。かゆがるのは園の対応が悪いからだ。 	<p>面談</p> <p>母</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・布おむつの対応が肌が蒸れて赤くなったり、かゆくなったりした一因であったことを理解し、父親の面談でお詫びしてご納得いただいたが、母親にはうまく届かないことが多く、ご両親一緒に面談をご案内した。 ・おむつ交換の際は、排泄が見られなくて乾いている状態でも、肌の蒸れを防止する為にはその都度交換するようにした。 ・肌着についても3回交換するよう周知した。 	<p>1月12日以降の連絡ノートからは「保育園で元気に過ごせて安心しました」「顔や体の発疹が引いて綺麗になりました。」「下着の着替えの対応を増やして頂きありがとうございます」「おむつ交換の頻度も多くなり、お腹のかゆみもあまりないようです。」好意的な言葉が増えはじめた。</p>
<p>2月14日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・布おむつの体制はどうするのか ・担任を拒否したわけではなく、日々の対応、返答が食い違っただけである。 ・担任を変えて欲しいとは言っていない。 	<p>面談</p> <p>父母</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの苦情に対して、ご両親の気持ちを受け止め、布おむつと紙おむつの取り扱いの認識を今一度改めると共に、一人一人肌肌状況や体質等を理解し丁寧に対応するよう努めた。改めて、ご両親の不信感につながったことについてお詫びした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・園のしおりには、布おむつの持つ良さを奨励している文書があるが、現在保育園では全員のお子さんが紙おむつを利用している事から、方針としては紙おむつのみにして、しおりの改正をすることとした。 ・ご両親と話しお詫びしたことで、解決に至った。

令和3年度 苦情についての報告

施設名 ひらた西保育園

受付日	意見や苦情の内容	提出方法	提出者	処理経過	解決・改善結果
1/21	<p>1. 公立学校の一斉休校の関係で出欠を 確認する保育希望調査の提出期日が翌 日になってしまったことに関連したご意見</p> <p>①提出期日が翌日になってしまったため、お 迎えのちまた職場へ戻って相談しなけ ればならなくなりました。</p> <p>②仕事が休みにくく近くに頼れる親族もい ないためどうしても保育園に預けざるをえ ない。他にも不安に感じている人はたくさん おられるはずだ。</p> <p>③出勤職員が少ない中、どう分散保育を するのか対応に不明瞭さを感じる。</p> <p>④コロナに関わらず、研修時などにも家庭 保育の協力を求められることがあるが、預 けている側は「連れていっていいのか」「仕 事を休んでも子どもを迎えに行った方が いいのか」「うちの子だけが保育園を利用し ているのではないか」という不安を感じなが ら連れていくようになる。</p> <p>保護者の気持ちを理解した運営をお願い したい。</p>	連絡帳	4 歳児 母	<p>(苦情発生経緯)</p> <p>市内での感染拡大を受け1月24日 (月)より一斉休校が決まった。保育園 職員にも小学校の子どもを持つ職員 が多数在籍しており職員が休むことに なるため、感染対策をしつつ安全安心 な保育を実施するための職員配置を 検討するため、1月20日(木)に家庭 保育の協力依頼と保育希望について 翌日21日(金)提出の調査書を配布 した。</p> <p>感染対策に対応した運営にするため 以下のことについて協力をお願いする 文面となっていた。</p> <p>○保育園での滞在時間が一番短くな る方の送迎</p> <p>○出勤職員減のため複数クラスを合 同して保育する等の密を避けるため に、厨房職員も保育に入り分散保育を 実施することとした。そのため、一斉休 校期間中の一週間弁当持参を依頼 ③可能であれば家庭保育のお願い</p>	<p>本来であれば直接会って話をすべき事案 であったと思うが、平田中学校が休校にな っており該当保護者の家庭にも中学生の お子さんがおられることから、今回はご意 見をいただいたことにお詫びとお礼を伝え たうえで手紙を手渡した。</p> <p>訴えておられることはどれも納得できる内 容であるので、お気持ちを十分に理解した 旨文章に綴ったうえで、園児と職員との感染 予防のため、緊急やむを得ない事態に対 応するためのであったことへの理解をして いただけるよう丁寧な説明を心がけた。</p> <p>意見・苦情④の家庭保育の協力につい て、保育園としては「ご協力いただけ る範囲で無理をされる必要はありません」という 気持ちでこれまでも文章を作成してい たが、読み手の受取方は様々であることをよ り意識した文章を作ることの大切さに気付 かせていただいた。</p> <p>その後重ねての申し出はなく、良好な関係 で利用していただいている。</p>