

令和6年度に各施設が受理した苦情案件は47件、うち、法人本部苦情受付責任者並びに法人本部苦情解決責任者が対応した案件または第三者委員が対応した案件は0件でした。
令和6年度の各施設の苦情取り組み状況（抜粋）については以下のとおりです。

令和6年度苦情取り組み状況（抜粋）について

1 運営にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	高齢者施設 (特養)	面会が「月1回15分」というルールに不満、他施設は柔軟に対応している。施設の担当者とは話しているが、新型コロナウイルス感染症対策という説明のみで、「放ったらかし」のように思えて不信感が募る。 母の居室はどうなっているのか、冬物をずっと着させているのではないか、歯磨きはしているのか等、所管する介護保険課にも相談したが、施設の担当が不在で連絡がとれないというような回答であった。 施設の担当者から本日連絡をくれるということだったが、連絡がない。	申出のあった日に副施設長からご家族に電話し説明する。その後、ご家族が面会のため来所した際に、副施設長があらためて説明し納得していただいた。面会が自由にできないこと、施設での日常生活についても、文字だけでなく写真等、目で確認できればご家族も安心でき不信感を抱かなかったと考えられる。 申し出のあった時期は施設内で新型コロナウイルス感染症の発症があり、制限の多い個別面会を継続していた。本来、ご家族に自由に面会していただき、食事介助や衣替え等、生活面での協力がなければ施設の運営も成り立たないと思っている。嘱託医とも相談しながら、一日でも早く面会制限を緩和できるように検討する。 ※令和7年3月現在、毎週月曜日～土曜日 14:00～17:00の間で1回15分 居室に入っただけの面会が可能となっている
2	保育所	園と保護者との間の連絡ツールである連絡帳を園児の鞆の中に2冊（1冊は他の園児のもの）入れてしまった。その日のうちに保護者である申出者から連絡があったが、電話を受けた職員と担任で相談のうえ「翌日持ってきてください」と伝えた。 本来であれば、個人情報に記載されているものでもあるため、連絡があった時点で取りに伺うことも考えなければならぬところであるが、一晩、他児の連絡帳を預かってもらう形となってしまった。次の日の連絡帳にも個人情報に記載されているものなので、間違えないようにしてほしいと書かれていた。	担任から母に謝罪すると、連絡帳に記入したのは父親なので、直接話してほしいと話された。翌日の夕方直接会うことができたので、担任と園長から直接謝罪するとともに、保育園としての解決策をすぐに話し合い、全職員で共有したということまでの経緯を園長から説明したところ、「わかりました。丁寧に対応して頂きありがとうございます」とお話しいただいた。 園全体の問題として、個人情報を取り扱っていることを職員はもっと強く意識すること、園児の鞆に入れる際はダブルチェックを行うこと、間違いはあってはならないことだが、万が一今後同様のことがあった場合は、責任を持って取りに伺うことを職員間で確認した。
3	保育所	お楽しみ会を観覧して、正直とても残念に感じた。非認知能力という言葉を使って方向性や表現方法の変化を説明していたが、内容はぐちゃぐちゃで、助け合いと言えば聞こえが良いが、5歳児グループが周りに無理に合わせようとしてしか見えなかった。親としては、年々レベルが上がっていく劇を見ることで、成長を客観的に確認できると思い楽しみにしていた。 運動会も同様で、基本的には父兄に見せる場と理解している方が多いと思う。厚生労働省からの通達なのか、運営法人の方針なのか、ちゃんと現場職員と話し合われたものなのか首を傾げる。（練習などの手間の割には内容が…）と思いながら、ため息交じりで見ている。 意見をあげても汲み取られることもなく、暫くは同様の方向で行くと思うが、父兄皆に個別に意見を聞いた方がよいと思う。うちは（年長グループで）最後なので、とにかく残念でならず、憤りすら感じる。卒園式は今までのスタイルで行われることを望む。 未就学児に非認知能力を育てる関わりをするならば、（行事ではなく）日常の保育で活かせば良いと思う。なぜ保護者に見せる場であるようなスタイルにしたのか納得がいかない。 （保育の）プロなら、今しかない子どもの旬な時間を有効的に表現して欲しい。	ご意見をいただき、園長が申出者と面談し、異年齢保育についてご説明した。申出者からは、「年下の子に合わせれば、年上の子やできる子は伸びない。年長としてキラリと光るところが見たかった」と話があった。 お気持ちを受け止めつつ、本年度、今後の行事や卒園式について、保護者の方々と連携して進めていくとお約束した。 申出者のご家庭とは第1子からお預かりさせていただいており、10年以上のお付き合いとなる。今回末っ子の卒園前となり、これまで当園に信頼を寄せてくださっていたからこそのご意見と真摯に受け止めた。また、主体性を育てるために異年齢保育を取り入れた方針について、説明不足だったかもしれないことを反省し、今後は保護者の方への発信を増やし、保育方針についてしっかりとご理解が得られるよう工夫していく。

2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	高齢者施設 (訪問介護)	<p>「本日、ヘルパーさんをお願いして、スーパーで買って来てもらった10本入りのヤクルトの消費期限が明日までとなっているが、大丈夫かどうかヘルパーさんから電話が欲しい」と連絡があった。</p>	<p>連絡を受けた後、購入先のスーパーへ電話し交換できるか確認するが、「期限は切れていないので不良品ではないこと、店外へ持ち出した冷蔵品のため、交換することはできない」とのことだった。事業所として申出者に交換する旨伝え、スーパーで新しいものを購入し申出者宅へ伺い交換した。 申出者は「悪かったわね、ヘルパーさんには強く言わないでね」と交換して納得されているように見受けられた。 担当ヘルパーに確認すると、賞味期限を確認せずに商品を購入したとのこと。利用者のことを考え、購入する食料品については、賞味・消費期限を確認し、日付の長いものを購入するよう指導した。</p>
2	保育所	<p>クラス担任のことで相談があると申出者より声を掛けられ、主任が対応する。 ①連絡帳に「今日は〇〇ができませんでした」など、できなかったことを記入されていることがよくある。家庭でできるように子どもと関わっていないことは申し訳ないと思っているが、何度も書かれることが気になる。②「21時くらいには寝られると良いですね」というクラス担任のアドバイスのもと、朝の受け入れ時「昨日は何時に寝ましたか？」と聞かれ、「22時くらい」と答えたが、「ふーん」といった感じで、その後の返答はなかった。③園児のことを呼び捨てにしている姿をたびたび見かける。④部屋の奥から移動してきた担任の足が園児の頭に当たるのを見たが、まったく気にする様子はなく、園児に声をかける姿もなかった。これらのことから、担任は厳しい先生なのではないかと感じている</p>	<p>主任が対応し、連絡帳の件に関しては、毎週事務所（園長・主任）でも確認していて、そのうえで指導不足であることを申出者に伝え、謝罪した。園児の名前を呼び捨てにしていることについては、園の心得として年度初めに読み合わせ、呼び捨てにしないことを周知しているが、再度周知徹底していくことをお伝えした。 担任については、申出者が感じているような厳しい先生ではないことを話すと、「自分はこの園をととても良い園だと感じている、知り合いの子育て中のママに園のことを聞かれた時にも自信を持ってお勧めしている。なので、気になるところをお伝えさせていただきました。聞いていただけて良かったです」と話された。 この件を踏まえ、あらためて園で話し合い、今後安心して保育園にお子様を預けていただけるようにしますと伝えると、安心された表情が見られた。</p>
3	高齢者施設 (特養)	<p>入所している母と面会した際、①右目の下と左手親指と人差し指の付け根に内出血ができていた。②居室が埃だらけだった。③洗面台上の開き戸内の入れ歯洗浄剤が散乱していた。④ウエットティッシュがビリビリだった。⑤スポンがないと言われて持参したが、持っていった時のまましまわれていた。⑥持参したおやつを把握していなかった。⑦持参のPWCを把握していなかった。 ①について、母は「年配で合わない人がいて、ケンカした」と言っていた。その時ギュッと握りすぎてしまったのではないかと、掴んだ時にできる位置だと思う。合わない職員さんがいるのであれば何らかの対処をしてほしい。そのままにしていたら虐待につながってしまう可能性も考えられる。②～⑥については、初めて家族が居室に行くので、それなりにきちんとしてくれていると思っていた。人手がないからこそ丁寧にやらなければいけないところがあるのではないかと。最低限のことはやってもらえていると思っていた。家族が上がるということを、これを機会に今一度自覚を持って対応する時ではないか。</p>	<p>内出血について、申出者に施設までお越しいただき、副施設長、ユニットリーダー、相談員から説明を行った。『内出血については原因は不明。ベッド上で起き上がろうとして柵をぎゅっと掴むことが多い。また、移乗する際、柵などに掴まったまま介助移乗してしまい、できた可能性がある』と、ユニット内で話し合われた内容についてお伝えした。 申出者より、それはあくまでも憶測であり、合わない職員と母のお互いのためにも関わらない方法を考えた方がいいのではないかと提案していると話された。 実際合わないと言われる職員はいた。人間同士なので、合う合わないは当然あり、では介護職員として合わない入居者様に対してどう関わっていくかが課題であること伝え、職員で見直しを行っていくことでご納得いただいた。</p>

3 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	<p>事務室にいる職員に、自室の上階からの子どもの走り回る音についての苦情を話す。「以前にも2回ほど対応をお願いしているが、一向に改善されない。子どもなので仕方がないことも理解しているが、我慢の限界を越える状態となっている。朝6時くらいから始まり、夜も響く。今のままでは、原因となっている母子は、退所後に住む集合住宅でも同じような苦情を受けることになると思う。母子のためにも、子どもの走り回る音について、注意を促す対応をお願いしたい。今回は苦情として取り扱って欲しい。</p>	<p>翌日、あらためて申出者と施設長で施設の対応について話し合った。申出者からは、「自身が聴覚過敏であることは自覚しているが、今のまま当該母子が転居した場合、必ず転居先で騒音トラブルになると思う。上階の利用者も、一度申出者の居室で過ごして音がどのように響くか体験してもらいたい」との話があり、暫く様子を見ることで了承を得た。申出者からは、子どものことなので、ある程度の我慢は仕方がないこと、また、直ぐに施設の対応があったことについては評価している様子は窺えた。</p> <p>施設ではこれまで、注意を促す文書を作成しラウンジへの掲示及び利用者集会にて注意喚起を行ってきた。今回の申し出を受けて、当日、門限時間になる22時の全館放送にて、施設長から部屋の足音についての注意を促すとともに、ラウンジに改めて注意を促す掲示を行った。引き続き、利用者集会等の機会にて注意喚起を促していく。</p>
2	母子生活支援施設	<p>近隣の騒音に関して、最近遅い時間や朝に近隣居室から重低音の音楽が響いてくることが何度かある。先日の母の会（集会）でも22時以降は音に気を付けましょつとみんなで話し合ったばかりなので、こういう状況では困るし、睡眠が滞ってしまっているため体調不良にも繋がっている。</p> <p>どこの部屋から聞こえてくるのかは分からない状況であるが、改善するためにはどうすれば良いかとの相談あり。</p>	<p>貼り紙や施設の公式LINE等で、施設からお願いの掲示を行うことや実際音が発生している時に職員に教えていただき、現場を押さえて対応する方法を申出者に提案させていただき了承を得る。その2日後、職員が音の発生を確認できたため、当該利用者に声掛けすると、音が響いているとは思わなかったと謝罪がある。今後は音楽を聴く際は時間を気をつけたり、イヤホン等を使用するなどの配慮をお願いした。</p> <p>利用者間トラブルは慎重かつ繊細な対応が求められるが、今回は職員がすぐに原因を確認することができたため、スムーズに解決に至った。</p> <p>音や匂いなど、個人の感覚によって気になる度合いが異なる問題は、集団生活において多発し解決が難しい。今後も誠実に丁寧に対応をしていくことを職員に周知していく。</p>
3	高齢者施設（特養）	<p>ご家族より、①混乱、転倒予防のために家具類を居室に設置しないと聞いてはいるが、そのために精神科薬を服用しているはずなので、家具を居室に戻してほしい。②日中、フロアで過ごす際もテレビから1番離れては、見る事も聞く事もできない。家族としては、慣れ親しんだ物に囲まれて刺激のある生活を送ってほしいと思っているので、食事席をテレビの近くにして欲しい。③以前、骨折してから痛み止めを継続服用しているが、時も経っているのにまだ必要なのか。飲み過ぎも良くないと思う。職員からは、施設のお茶は飲まず、甘いものでないと飲まないで、差し入れに砂糖も頼まれるのだが、コレステロール値が悪いのに大丈夫なのか。これらについて、1週間後に回答が欲しい。</p>	<p>①について、夜間帯に混乱することは減少傾向ではあるが、覚醒されないという訳ではなく、ベッド上からの動き出しは依然としてあるため、一度に家具類を戻す事に職員は不安がある。そのため、精神面の混乱などを再評価する必要があると考え、環境を一度に変更するのではなく、段階を踏んで家具、私物を居室内へ設置していくこととした。②については、以前は対応困難な方がテレビ前を使用されていたが、環境が整ったためテレビ前へ移動することとする。③の痛み止めについては、最近になって中止した。コレステロール値については嘱託医へも相談し、数値的には問題ないレベル。少し前の数値であるので、本年の健診結果で確認すると嘱託医より回答があったことを申出者と電話で話すと、「色々と要求ばかりで申し訳ありませんが宜しくお願いします。」と理解を頂いた。</p>

4 病気けがにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	<p>朝保育中、ブロックで遊んでいた際、傍にいた子が当該園児が持っていたブロックが欲しくて手を伸ばした。保育士が中立ちに入りやり取りをしていた時、傍にいた子は当該園児の右腕をつかみ噛みつき、手に歯型（噛み跡）がついてしまった。当該園児は少し前にも同じ子に顔を噛まれるということがあり、1週間で2度同じ園児による噛みつきが発生してしまった。</p> <p>夕方、当該児童の迎えに来た父親に、担任より状況の説明を行い、主任とともに謝罪する。その後、今日も噛まれてしまったという報告を父から受けた母である申出者より連絡があった。傷も深めに見えるし親としては心配。子は誰に噛まれたか話している、今回も前回と同じ子から噛まれている。いつも保育園には良くしていただいているが、3回目（の噛みつき）は防いでほしい。もし、次噛まれる場所が目だったらどうしようという不安がある。（職員や我が子に）理由を聞いても、うちの子は悪くないと感じている。（噛んだ）相手の保護者には伝えてあるんですよ？と話していた。</p>	<p>申出者の話を聞き、主任が謝罪と対応をする。</p> <p>①相手の保護者に話しているか？という質問について、保育園で起きたことは「園の責任」なので、噛んだ相手の保護者には伝えていない。ただし、噛みつきが多かったり、発達の中で気になる姿がある場合は、噛みつく姿があることを話しながら、自宅での様子を聞くということはある。今回は、いつ、誰のことを噛んだという報告はしていないと伝えるが、母の反応としては納得していない様子が見て取れた。</p> <p>②3回目は防いでほしいということについては、一人ひとりの様子を見ながら環境設定や支援をしていき、同じことが起きないように気を配ることを伝えた。</p> <p>申出者より、上の子（4歳児）が前の保育圏に通っていた時も同じ子に何度も噛まれるという経験しているので、そういう（噛みつきを繰り返す）お子さんがいることは理解しているが、やはり繰り返し同じ子に噛まれるのは心配。今後はないようにお願いしますと話があった。</p> <p>園としても、一人ひとりの発達に合わせて関わっていくとともに、保育をしている環境（職員の位置・玩具等）も見直し、情報共有していきながら改善していく。</p>
2	高齢者施設 (特養)	<p>7月に転倒したことをメッセージカードで知った。大事に至らなかったとのことなので良かったが、先日面会に行った時に介護職員さんから特にそのことについての話はなかった。</p> <p>直接介護してくれている介護職員さんから伯母の様子を聞きたい。もちろん入居者さんのお世話をしている時にお話できないのは承知しています。前回居室へ上がった時に介護職員さんがかたまって話しているところを見て、申し送りなどがあるかとは思いますが、少しでも介護職員さんから伯母の様子が聞けたら信頼関係も築きやすいと思う。「大丈夫です」だけでなく、介護職員さんとのやりとりなども聞かせてもらえればと思います。</p>	<p>電話で苦情を受け、その内容を介護職員と共有し、次に面会にいらした時には職員から声をかけさせていただくことをお話しした。その後、当該利用者が居室にて転倒し、右大腿骨近位端骨折で入院するという事態が起きてしまった。</p> <p>その際、申出者も病院へ同行し、「最近転倒が多く、どのような介護が行われているか不安。一度施設の責任者の方と、誰が悪いとかそういうことではなく、また施設に戻りたいので上の方と話がしたい」と施設から付き添っていた看護師に話されたこと引継ぎがあった。</p> <p>当該利用者の退院時に話し合いの場を設けることとなり、申出者と介護統括主任、ユニットリーダー、相談員で話し合い、申出者の思いに対し、介護職員としてどのように当該利用者に関わっているかをお話しさせていただいた。</p> <p>申出者から「叔母の人を頼れない性格を理解して対応してくれていると思います。本人の機能低下に合わせて対応してくれていると思います。私も自分の両親のことで手いっぱいになってしまい、伯母にあまり手をかけてあげられず、職員さんにお任せになってしまっていますが、これからもよろしくお願いします」とお話しいただいた。</p>

5 登降園・送迎にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	「登園時受け入れの際、職員が保育室入り口まで本児の受け入れに出てきてくれなかった。子どもの人数が少なかったからか、職員の一人は部屋の奥で他児と遊んでいて、もう一人はテーブルで書きものをしていた。0歳児の我が子を特別扱いしてほしいわけではないが、今までは職員が出迎えてくれていたため、(申出者である母親が) 悲しかった」と、お迎えに来た時に担任保育士に話した。	悲しい気持ちにさせてしまったことについて担任が謝罪し、状況を後日確認しますと伝えた。翌週、園長と当日担当した職員が母親に受け入れに出来なかったことを謝罪。当日担当した職員に対して聞き取りを行い、受け入れに出来ない状況ではなかったこと、どのような状況であってもしっかり受け入れができるように職員全体に周知したことを申出者に伝えた。謝罪を受け、申出者からは「ありがとうございます。怒っているのではなく、悲しかっただけです、これからもよろしくお願いします」と、翌日の連絡帳に記入があった。土曜日保育で登園する人数が少なく、職員が交代で書類業務をしている。今回の事例では、受け入れに職員が出られないことはなく、職員の連携がうまくできなかったことで起きている。また、書類業務は保育をしている部屋ではないこと、保育に当たる時は、人数が少なくても書類は書かないことをあらためて職員に会議や朝終礼で周知した。
2	高齢者施設 (通所介護)	送迎車が、幅寄せ等の乱暴な運転をしている。高齢者を乗せている福祉車両がそのような運転をして良いのですか?との訴えがある。	運転手に申し伝えるとともに、謝罪した。あらためて安全運転を徹底するとともに、施設の看板を背負っているという自覚を持ち、意識するよう周知した。

6 利用料にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	高齢者施設 (訪問介護)	姉宅に訪問した際に記録簿を確認していたら、水曜日のサービス時間は、通常は身体1(30分)のはずなのだが、ある日は身体1生活1(1時間)のサービスを提供したことになる。連絡もなく勝手に時間延長されては、経済的に苦しいのに困る。連絡をいただければ、内容によってはこちらで対応できることもあるのとのことだった。	担当ケアマネジャーより買物代行の指示があり、その日は時間延長して1時間で対応した。この時期、利用者のサービス内容に細かな変更が多くあったので、担当ヘルパーはその日以降も1時間のサービスに変更になったと勘違いしていた。担当者会議があり、変更箇所も含め現状のサービス内容について記載したプリントを担当ヘルパーの引き出しに入れ、次回のサービスまでに内容を確認するようメールで知らせていたが、ヘルパーが新しい携帯電話になりメールをうまく確認できない状態だったため、正確な内容を確認できていないままサービスに入り、1時間のサービスを提供してしまった。すぐに経緯を担当ケアマネジャーに報告すると、「単位的には足りているから、今回は1時間で実績を上げて大丈夫。妹さんに報告すると心配してすぐ来てしまうし、妹さんが頻回に来ると、本人のヘルパーの受け入れが悪くなるので伝えない方が良い。」との話があったため、申出者である妹さんへ報告はしなかったという経緯があった。その後、訪問時の様子を報告し、改めて謝罪。介護請求を通常身体1(30分)に実績修正したことを伝え、今後時間延長等サービス時間や内容について変更が生じる時は、申出者や担当ケアマネジャーと連絡を取り合うようにしますと伝えると、よろしく申し上げます。と返答があった。

7 設備にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	<p>居室の不具合について相談がある。</p> <p>①洗面台の排水が悪くなった。詰まっているのはどうしたら良いか</p> <p>②トイレのペーパーホルダーが手を使わないと戻らない</p> <p>③トイレの扉の鍵がかかりづらく、手首を怪我しているので強い力が出せずに閉められない。子どもは手を追いついてくるので、トイレで用を足している時も乱入されてしまい困っている。</p>	<p>①洗面台はパイプ洗浄液を使ってみることを伝え、使用した。申出者へ確認してもらい、水の流れは作業前より良くなったとのこと。</p> <p>②トイレペーパーホルダーは、プラスチックバネが欠けているため、他の居室の備品と交換し、対応した。</p> <p>③その場では修繕できません、作業は追って行うことを伝える。翌日、鍵の受け口の板等を調整し、閉めるための力もそれほど入れず閉められるようになったため、主へ確認してもらい、納得いただいた。</p>
2	母子生活支援施設	<p>他利用者が自転車を駐輪機のレールに乗せずに使用しているため、自転車の出し入れがしにくくいつも困っている。気が付いた時はこちらでレールに乗せているが、それでもまたレール外に置いているので、はっきり伝えないと改善しないと思う。直接言うとトラブルになってしまうため、事務所で対応してほしい。</p>	<p>事務所で対応改善していく旨返答し、申出者にご理解いただいた。</p> <p>レールに乗せずに使用している利用者の方をすぐに確認し、職員よりその方に利用の改善の願いをお伝えし、こちらもご理解いただいた。対象となった利用者の方は悪気なく繰り返しやってしまう特性のある方のため、今後も職員の配慮が必要である。その後10日ほど様子を見たが、現状問題なく改善できているため、一先ず解決となった。</p> <p>建物設備の利用方法については、他の利用者の方に迷惑にならないよう使用していただけるよう職員が配慮していく必要がある。個々の特性を理解しながら、他利用者との調整を図っていくことを今後も継続していく。</p>