

苦情・要望事項

令和5年度 苦情処理状況

(事業所別件数)

事業所名	説明不足	職員の態度・対応	サービス内容	管理体制	その他	合計
法人本部	0	0	0	0	0	0
天宗瓜破園	0	2	0	2	1	5
天宗瓜破東園	0	2	0	0	2	4
天宗長吉園	0	0	0	0	0	0
天宗東住吉園	0	0	0	0	0	0
天宗清見台園	0	0	0	0	0	0
矢田第三保育所	0	0	0	0	0	0
瓜破西地域在宅	2	2	0	2	1	7
平野地域在宅	0	0	0	0	0	0
合計	0	6	0	4	4	16

(注) 各欄左側は苦情件数、右側 () は相談・要望件数です。

(苦情処理内容等)

「説明不足」 (てんそう苑) ケアマネージャー：①施設の退所にあたりケアマネジャーに連絡をしたが電話に出ない。施設入所中は施設ケアマネに変更となっており担当が違う事を知らず、説明不足を指摘された。「今後娘が理解できるまで説明して欲しい」と要望される。

②調理中の小火がありその事について助言を求めるも対応をしてもらえなかったとケアマネジャーの対応に不満あり。

「職員の対応」 (天宗瓜破園) ①子どもの体調不良時のお迎え連絡について、子どもの状態の説明も十分でない中、親が納得できていないのに粗雑な対応であったとの苦情あり。また、父親と母親への態度が違う等対応を改善してほしい、との要望があったため、担任の対応について指導し、保護者への丁寧な説明を心掛けるよう指導した。

②ある特定の職員(担任ではない)だけが挨拶をしない、との苦情あり。苦情のあった職員には保護者からの苦情を伝え、担任でなくても、全ての保護者に挨拶等をするように指導した。

(天宗瓜破東園) ①保護者からある職員が自分から挨拶をしない、態度が悪いという苦情があった。苦情のあった職員に指導し、保護者に謝罪した。

②同じ保護者から、違う職員も自分から挨拶をしない、無視されたという苦情があった。苦情のあった職員に指導し、保護者に謝罪した。

(てんそう苑) 訪問介護：①透析の送迎車より引継ぎ、自宅に送迎する送るサービスの際、送迎車に気付かず利用者を長時間待たせた。担当へ

ルパーを交代することで納得された。

②利用者の話を傾聴に留まらず自分の話をしてくると苦情がある。傾聴を指導し対応改善させることで解決。

「サービス内容」なし

「管理体制」(天宗瓜破園) ①同じ友達から何度も噛まれるので、様子をみてほしい、との要望あり。加害児童は常に担当がみていたが、突発的に噛みつくため、今後はより一層見守りを強化し、噛みつきがないように対応した。

②音楽会の日、保護者が座っている前に立ってビデオを撮る保護者がいて見えなかった。また、帰りの通路でも母親達があつむろして話をしていたため、邪魔だったため、対応してほしい、との要望あり。座席は指定席であったが、苦情を申し出た保護者は自由席に座っていたため、ビデオ席の保護者が立っていた様子であったため、今後指定席に座って頂くようお願いした。また、帰りの通路についても、速やかに帰宅して頂けるよう全体の保護者をお願いをした。

(てんそう苑) 訪問介護：①サービスの休みの日程を勘違いし訪問せずサービスが抜ける。謝罪対応する。

②利用希望日に担当ヘルパーが対応できず、一旦他のヘルパーに対応決定するが、利用者より希望曜日を元にもどすので前のヘルパーに戻してほしいと申し出あり対応した。希望日に対応できなかった。

「その他」(天宗瓜破園) 子どもが同じクラスの子に嫌がらせを受けているため、加害児童の保護者と話し合いをしたい、との事。双方の仲立ちを行い、話し合いの結果、いやがらせをしないように子ども同士仲直りし、また、クラスでも双方児童の様子や心情をくみ取りながら保育をしていくこととした。

(天宗瓜破東園) ①近隣住民から、当園と集合住宅の間の道路は通行止めバリケードが設置されており、集合住宅の駐車場からの出入りや介護サービス送迎車が通行やUターン等で利用し、駐車車両があると通行の妨げになるため、園児の送迎では駐車をしないようにとの要望があった。

保護者には駐車をしないようにプリントを配布し、当園のフェンスに駐車をしないように張り紙をした。それでも協力していただけない保護者には、個別で説明をし、駐車をしないようお願いし、改善された。

②自転車での送迎の保護者がスマートフォンを見ながら、赤信号で横断していてぶつかりそうになったと自動車を運転中の方より

電話で保護者のマナーに対して苦情あり。保護者の特定はできないため、スマートフォンを見ながらの自転車運転は事故につながる可能性もあり危険であるというプリントを配布する。

(てんそう苑) 訪問介護 時間変更(メモで本人に伝えていた)を聞いていないと苦情あり。再度説明する。本人の勘違いと判明。