

苦情・要望事項

令和6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	1	1	0	0	2
天宗瓜破東園	0	0	0	0	3	3
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	0	6	1	3	2	12
平野地域在宅	0	0	0	0	0	0

(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」 ○

「職員の対応」 瓜破園：「7月上旬よりチック症が出ており、症状がきつくなってきてるのに担任から話がない。又、担任（3名のうち2名）が怖いと言って、登園を渋るときがある。」との相談あり。保護者と話し合いを実施し担任の交代（1名は退職）と、保護者並びに児童との信頼関係を再構築できるよう取り組んでいくことで解決する。

てんそう苑：「訪問介護」排泄介助の際声がけし実施したがご本人には少し強引なものとなり訪問拒否された為担当を外して対応。

「通所介護」職員に預けている塗り絵の原紙が亡くなった。コピーの際元の場所に戻して欲しい。元に戻しているが今回のことがあり毎回持ってきていただく事に変更。

傷が出来たのはデイサービスの介護が原因ではないかと苦情あり。移乗時の対応について事業所でしている事を説明、担当ケアマネジャーにも立ち会ってもらい移乗方法についてご家族とも一緒に確認する事で解決した。今後細かい事でも説明するようにしている。

ある職員の対応が悪い、人の話を聞かないとご家族から苦情あり。訴えの多いご家族ですぐ職員について苦情が出る為、特定の職員を担当者として対応していたが送迎の段取り上、別の職員が対応し苦情となった。同じようにしているが対応の違いがあるとの事で今後決まった職員2名で対応する事にした。

「居宅介護支援」担当ケアマネジャーに何度も電話しているが応答がない。出たと思ったら切ってしまう。どうしても出れない事があるが後からかけ直しているとの事。老健入所中で担当ケアマネジャーが変更になっている事の認識が無かったことも一因。ご家族の認識不足があり説明不足も要因。

ケアマネジャーの対応について不満有。時間外の電話であったり対応困難な要求もあり、対応しきれず結果ケアマネ事業所交代となる。

「サービス内容」 瓜破園：主訴「父親が迎えに行った際、『今日は食事がとらず、ずうと泣いており、午睡も出来ていない。この状態が続くと預かれない』と言われたが、預かれないとはどういう事か

説明してほしい」との苦情あり。担任に状況を確認すると、本児は入園時5日間の慣らし保育から一日保育になった初日であり、緊張やストレスもあった状態であったこと、この状況が続くと0歳児は危険なため、念のためお伝えしたとのことであった。園から、保護者に対し謝罪し、発言内容等について職員に指導した。

てんそう苑：「訪問介護」風呂掃除の仕方が悪い。再度方法を確認したが結果自分ですと言われた。

「管理体制」 てんそう苑：「訪問介護」訪問曜日の変更の希望に対し担当ヘルパーの空きがなく曜日変更できず。週3回利用者の内1日ヘルパー不足で人員が入れ替わり落ちつかないと苦情あり、人員増員できず現状維持。

「居宅介護支援」担当する予定のケアマネジャーが体調を崩し他のケアマネジャーに空きがなかったためご家族に伝える前に別の事業所を紹介し受け入れて頂いたが結局その事業所とも契約ならずサービス利用開始することなく関わり拒否された。

「その他」 瓜破東園：①北側フェンスにくくりつけている目隠し用のシートが外れかけたため、夜中にシートがバタバタと大きな音がしていた。風がつよい日もあるので音がしないようにしっかりと固定をするように当園北側住民よりメールで連絡があった。

住民にはメールで謝罪し、突風で飛ばされたりする恐れもあるため、目隠しシートはすぐに外し対処した。

②北側集合住宅の道路に車を停めて園児の迎えに行く保護者がいた。

その道路は駐車するスペースではないのでこれから毎日、駐車することのないように保護者に伝えてほしいと連絡があった。

保護者には駐車しないようにと個別でお願いし、それ以降は駐車しないようにご協力していただいた。

③近隣の小学校を借りて運動会を行い、終了後、保護者と園児が帰る時に

道路を保護者や園児が占領して通れず迷惑していると園に連絡があった。運動会終了後、保護者が一度に帰ることになるため、近隣の道路、随所に保護者の誘導のため職員を配置し、道路は危険のため横に並ばずに歩いていただくようお願いしているが、きちんと伝わっていません。

たようで、今後迷惑かけないように気を付け、職員の配置人数を増やす。

てんそう苑：「訪問介護」スペアキーをポストに入れて返却する事を忘れて帰宅した為家族より問い合わせ有、すぐに返却して謝罪した。

利用者宅に原付バイクで訪問しているヘルパーの訪問時向かいの家の住人からエンジン音と駐車場内の壁に当たったと苦情あり担当ヘルパーに注意し責任者が謝罪した。