

2022 年度（2022 年 4 月 1 日から 2023 年 3 月 31 日）苦情申出内容と対応の内容

保育所関係

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6 月 18 日	保護者	3 週間に 3 回もかまれて心配。	保育の工夫と日ごろから子どもたちの様子を伝えていく。 少しでも傷を防ぐために、長袖にする。
6 月	保護者	子どもが友だちに顔を引っかかれた。相手の親にはどのように伝えているのか？	担任対応だけでなく、園長謝罪をした。 話を聞くと今回の事だけでなく、担任の伝え方にも疑問があるとのこと。 子どものケンカなので仕方ないとは言え、子どものことをどのように見ているかが伝わらなかったという事だった。紫外線テープを貼りながら様子を見ることとした。
7 月	地域	木苺のツルが園のフェンスをはみ出している。	すぐに剪定を行った
12 月 12 日	保護者	保育中に右ひじが抜けてしまった。保護者に電話をかけ受診しようとするが、職員が番号を掛け間違いやかけ直しをせずに時間がたってしまった。	電話をかけた職員が一人でかけたり、子どもの様子を見に行ったり動いてしまっていた、また受診できる病院先も探していた。電話番号の掛け違いに気が付かず、時間だけ過ぎてしまった。母だけでなく父にもかけるようにすること・かけ直してくれるのをまつのではなく 20 分過ぎたらかけ直すなど保育士の動きの表を掲示していくなど対応策を伝えた。
3 月 27 日	保護者	噛みつき・園での対応	父・担任・園長・主任で懇談した。
3 月 31 日	保護者	子どもが玄関を出ていった件	当日と、翌日に保護者から話を聞く。職員の子どもの把握と、他の保護者が門扉のカギかけをちゃんとしていない人、またわが子以外が出て行ってしまっても声をかけない人への啓蒙を再度して欲しいという意見だったので、一斉メール、玄関への掲示、個別の声掛けを再度行った。その時の状況を整理し、職員間で振り返りを行う。

障がい者関係

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6 月 8 日	利用者家族	ホームでの金銭管理について	懇談を行い、レシート、利用状況を職員と確認した。
8 月 17 日	地域住民	送迎車に危険運転をされ	職員が電話対応し、まだ送迎中ということ

		た	を伝えた
不明	利用者家族	荷物について憶測で話をされ、事実と違い戸惑った	電話・送迎等にて、管理者が謝罪、状況説明をした。
12月19日	近隣者	あおり運転を受けたと電話	電話で施設長が謝罪したが、本人より直接謝罪して欲しいとのことで運転していた運転手から直接謝罪した。

高齢関係

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月4日	地域住民	利用者宅訪問時に、住民の方の駐車場に断りなく違法駐車した	住民の方に謝罪に伺い、名古屋市に事故報告を行った。住民の方が納得されず顧問弁護士による相談対応となる。
2月11日	利用者家族	訪問介護の際、ヘルパーの利用者身体介護の介護方法が家族が行っている方法と異なり苦情。	家族、ヘルパー双方より具体的な場面、方法を聞く。ヘルパーは各々体格、筋力が異なること、利用者の安全とヘルパーの腰痛等の予防も考慮し介助したこと、利用者にとっても無理、苦痛がなかったことなど双方で話し確認。介護方法を了承される。