

2023年度（2023年4月1日から2024年3月31日）苦情申出内容と対応の内容

保育所関係

施設名	月・日	申出者	申出内容	対応内容
第二めいほく保育園	12月5日	保護者	顔に傷ができて心配。同じ子の名前が出てくる。対策を考えてほしい。その子と離れて過ごす、友達との関係の成長を妨げることになるのではと思う。	両親と担任、園長、主任出席で懇談を持つ。顔に傷ができてしまった経過、子ども同士の思い、保育士の役割対策として、お互い一緒に遊びたい気持ちが強いので、橋渡しをしていき、一緒に遊んで楽しい気持ちを積み重ねていきたい。旨を伝えた。
なえしろ保育園	8月1日	保護者	保育士がこどもの手を引っ張っているのを見た。	苦情内容を確認し、話の内容を傾聴。苦情内容より該当保育士と面談。状況確認を行う。全体職員会の中でも子どもへの配慮、腕が抜けることもあることを伝え、注意確認を行う。
なえしろ保育園	5月23日	保護者	パート職員が子どもに対してきつい言い方で注意していた。	子どもに対しての対応について傾聴と謝罪。その場の状況を確認し、その場面の子どもの思いによりそった声掛けをしていくことを確認した。
なえしろ保育園	4月28日	保護者	異年齢クラスに入ってから保育士と話す時間が減った。	異年齢クラスに上がったことで保育士の人数が少なくなったことや不安など傾聴した。保育の中での子どもの様子をお伝えするとともに、声掛けやたよりなどの発行など保育をつたえることをいろいろな形で保育を伝えていくように確認した。
めいほく保育園	10月17日	保護者	我が子へのきつい言葉かけで子ども同士の関係を心配	要望を聞き、相手の保護者に状況を伝えた。幼児のなかで上下関係ができてきて否定語に対する接し方を振り返り、どのように伝えていくのかよい場面をふやしていける関係をつくっていくことを伝えた。
めいほく保育園	2月	保護者	我が子の腕が抜けたまま4時間園にいた。	謝罪し、同じことをくりかえさないよう職員で共有をした。運動会の雨天開催について考えてほしいとのご意見をいただいた。検討していくことを伝えた。
やだ保育園	9月6日	保護者	欠席連絡を入れ忘れたが、園から出欠確認の電話が入ると聞いたが電話がなかった。	欠席連絡が家からない時は、園から電話を入れる事を再度職員間で確認したことを保護者に伝えた。
やだ保育園	11月14日	保護者	パンツはき台の個人用マットの導入について、朝か夕方に話す時間をとって欲しい、無理なら日中職場に電話をしていいかと言われた。配慮	園長が話を聞き、担任の思いは送り迎えの時間直接話をする機会が少ないので保護者からの質問の意図を聞きたかったただけだが、保護者は違うとらえ方をされたことがわかった。担任は丁寧に声をかけていたつもりだった

			<p>が感じられなかった。職員は勤務時間内で対応したい気持ちがあるように感じてしまった。</p>	<p>が、保護者は、日ごろのやり取りが希薄に感じていたこともわかり思いを汲み取る機会をもったことで納得された。</p> <p>クラスだけでなく園全体で、声かけを丁寧にしていくことを再度確認しあった。</p>
--	--	--	--	---

障がい者関係

施設名	月・日	申出者	申出内容	対応内容
友の家	5月25日	地域住民	車の駐車場所について	城北小学校の西側に駐車をしていて危険だと電話連絡あり。謝罪し以後気を付けていく旨をお伝えする。職員に確認したところ、送迎で通らないルートであり外出等でも使っていないとのこと。念のため施設長会のスペースに地図を送り共有した。
友の家	3月7日	地域住民	ガソリンスタンドでの声掛けについて	給油を行うため待機していたところ強めの口調で「前に進んで」と言われたとの電話連絡あり。謝罪し、連絡先をお尋ねしたが「以後、気を付けてください」と言われる。声掛けをした本人に確認したところ、混雑している中で給油が空いているにもかかわらず進まなかったので声掛けをしたとの事。受け取る側のことも考えて強い口調を控えるよう伝えた。
相談支援	7月6日	利用者	支援に対する苦情	要望、苦情の受け止め。双方の話し合いを重ね、改善していくことで合意した。
めいほく鳩岡の家	8月3日	地域の方	楠支所から出ようとしたら、ウインカーを出さずに「鳩岡の家」の名前の付いた車が狭いところを割り込んで入ってきた。	主任が電話を替わり、謝罪の上、運転手が戻り次第、注意することをお伝えしたところ電話を切られた。翌日、管理者が改めてご本人に電話をし、謝罪の上、職員会議等でこの件を共有し、再発防止に努めることをお伝えして了承したとのご返事を頂いた。
めいほく鳩岡の家	1月23日	地域の方	白のパンの鳩岡の家の車が北区志賀町の道の一時停止を無視した。	謝罪の上、安全運転教育を徹底することをお誓いし、了承していただいた。職員間で連絡内容を共有し、対象の車の運転手には個別面談して、改めて安全運転の徹底を確認した。
めいほくホーム	7月24日	訪問リハビリ者	援助職員の仲間に対する、言葉遣い、過度なボディータッチによる、コミュニケーション援助について	全職員聞き取り調査を行い、乱暴な言葉遣い、不必要なボディータッチを確認。ホーム職員の援助に対する意識改革のための学習、報連相の必要性の確認、該当事案の名古屋市への報告を行いました。

めいほくホーム	11月10日	職員	労働した対価が支払われているのかの確認	該当者の勤務状況を確認し、不払いがなかったことで同意。勤務明確化のために労基署の指導を受け改善した。
めいほく共同作業所	11月17日	近所の方	作業所職員の態度が悪いと苦情が入った際の、該当職員の対応（言葉使いなど）が悪かった。	指摘をお聞きし、地域の方への挨拶や態度に気づけていくこと伝え謝罪した。該当職員に指導し改善することを伝えた。該当職員、職員全体にも気をつけていくことを確認した。
のびのびクラブ	3月27日	北区福祉課	のびのびクラブの送迎車で、ゆとりーとラインを志段味方面へ走っていた。女性の運転手が、車が信号で止まるたびにスマホを触っている、後ろを向いて写真を撮っている。危ないと思い、通報した。	危険な子どもの動きに対して後ろを向いて対応や保護者との緊急の連絡はしていた。しかし、止まるたびにスマホを触っておらず、写真も撮っている事実はなかったことをドライブレコーダーで確認した。今後、信号待ちでの対応はしないように改善していく。
町北ホーム	1月27日	地域住民	施設前に駐車している車の頭が道路に少し出ている。	謝罪しすぐに車の位置を下げた。
町北ホーム	2月20日	地域住民	エアコン清掃業者が洗ったフィルターを施設前道路を挟んだ向かい側マンションの外壁に立てかけて干していた。	謝罪しすぐにフィルターを町北ホーム敷地内へ移してもらった。業者への指導をした。
友の家ホーム	11月12日	職員	泊まり明けの引継ぎ時に不愉快な態度をされた。	訴えのあった内容について、主任と共に該当職員に事実確認をしたところそのようなつもりも事実もないとのこと。お互いに対して誤解のあった部分を伝えて確認し、今後もお互いに誤解をしないようにしてほしい旨伝えた。

高齢関係

施設名	月・日	申出者	申出内容	対応内容
めいほく町南の家	2月16日	運営推進委員	運営推進会議の中での発言。挨拶をする職員もいるが、してくれない職員もいる。地域のつながりをつくる為にもぜひあいさつをしてほしい。	謝罪した。職員には伝えていたが周知できていなかった。地域との関係づくりでは挨拶は基本で大切なので、再度周知する旨、会議の中で伝えた。
そら	4月3日	家族	ヘルパー利用回数、訪問時間帯の変更依頼に対する不十分さに対する苦情	利用者、家族の要望を受け止めて出来得る上限の支援説明と承諾お願いしていただくようにすること。双方の話し合いを重ねていくことで合意

				した。
そら	11月9日	利用者	ヘルパー支援の質に対する苦情	要望の受け止め、双方の話し合いを重ねた。結果、ヘルパー変更し支援継続で合意した。
そら	1月8日	家族	見守り時の転倒事故への苦情	状況や事実報告した。家族の納得いかない心情を受け止め、治療経過の把握、損害賠償保険対応や進捗報告を行っている。対応継続中。

本部

施設名	月・日	申出者	申出内容	対応内容
不明	3月22日	地域住民	横断歩道を渡ろうとしたら、名北福社会の車両が入ってきて、危険を感じた。	車両の特定を進めたが、明らかにならなかったため、全ドライバーに周知すると同時に、法人内運転手講習会でも事案を共有し、安全運転について徹底した。