

## 苦情解決の公表（平成30年度分）

### ■ 館山寺保育園

平成30年度に苦情はありませんでした。

### ■ 特別養護老人ホーム館山寺の里

1) 申出日：平成30年10月31日

申出人：居宅利用者ご家族

申出方法：ご家族から居宅ケアマネージャーへ電話にてお話あり。

内容：夜警の対応時間帯に利用者ご家族様より居宅ケアマネージャーのところに電話連絡があった為、夜警が電話を受け対応、居合わせた事務長が取次の際に介入し、居宅ケアマネージャーへ電話を取り次いだ。

電話終了後に居宅ケアマネージャーより、今のご家族から「電話の取次ぎがなくてなくてひどい、今日だけでなく昼間（昼の休憩時間）に電話をしても受付でとる人によっていつもそう（対応が悪い）、ケアマネさんのところに電話をするとほんとにいつも気分が悪い」とお叱りを受けたと話がある。

居宅ケアマネージャーが詳細を確認したところ、以下の指摘を受けた。

○はじめに電話に出た人（夜警）が「お待ちください」も何も言わずそのまま待たされた。（保留にしていなかった）

○長く待たされた挙句、聞こえてきた内容もどうかと思うような内容であった。（ご家族N様からの電話であったが、『職員のNさんからケアマネさんに』という話になっていた）

○途中で出た人（事務長）もいつもあの人は対応が悪いとの事。

解決に至るまでの処理経過：

電話で苦情を受けたケアマネがその場で電話の取次ぎ対応についてご家族にお詫びをする。

結果：夜警さん向けの電話対応マニュアルを作成。電話や受付の対応も含め接遇対応の見直しを行った。

### ■ 中泉保育園

平成30年度に苦情はありませんでした。

■特別養護老人ホーム中泉の里

1) 申出日：平成 30 年 8 月 21 日

申出人：入居者ご家族

内容：ご本人の希望により、平成 30 年 8 月に、同じ階の別のフロアから部屋移動をした後の苦情。

フロアを移ったが、前の時とあまりに違いすぎる。

- ① 入浴についてシャワーの時があり、震えてしまった。
- ② 排泄のパットがないと不安だがパットを入れてくれなかった。
- ③ 体操を毎日やりたくないが、誘われる、声をかけなくていい。
- ④ ショートの人が部屋に入るからといって鍵をかけられる。入られても嫌だけど。
- ⑤ 「このことは娘には言わないで欲しい」と言われた。

と本人から聞いています。フロアによってそんなに違いがあるのですか？

ご本人様より

- ① 話ができる人がいない。職員も用事以外は話をしてくれん。
- ② パットもはりつけの薄い物しか入れてくれない。心配だしお尻が痛いので大きい物を入れてほしい…  
汗になって気持ちが悪いので夕方には大きいのに変えてほしい。
- ③ お花クラブもついて見てくれる人もいない。お花の水やりも自分でやらなければいけない。

解決に至るまでの処理経過：

ご長女様へ

「不自由をかけて申し訳ありません」と謝罪。

- ① 入浴については、既に、水曜日に変更になって湯船に入れている。
- ② 最近パットを入れてくれている。
- ③ 体操については、ご本人の意思で参加するかどうか決めて下さい。  
嚙下（飲み込み）の訓練にもなっているので、参加のお声かけはさせていただきたいですし、気分の乗る時には参加して欲しいです。
- ④ 鍵については、ショートの方が帰られたら、解放します。
- ⑤ 事実関係を確認します。

ご本人様へ

- ① 部屋移動前のフロアへ行って、他入居者様とお話しをされてもいいですし、他の入居者と交流が持てるように気を付けていきます。
- ② 立ち上がりが悪くて、パットを差し入れる事が難しい面もあるため、失禁も無いことから、職員とご本人様で相談していただく。
- ③ お花クラブについては、その時間に部屋移動前のフロアの入居者と一緒に行く様

にする。

結果：ご家族様には、まだ部屋移動をしたばかりで、職員もご本人様のことを把握できずにいる所もあるので、思ったことは何でもその時々で職員、相談員、ケアマネに伝えて頂いて、過ごしやすいようにしていきたい旨を伝えたと、納得していただきました。

ご本人様には、ご本人様の状態が以前とは変わっており、職員もまだ把握できていない部分もあるので、その時々で、話し合いながら、折り合いをつけて、過ごしやすい方法を見つけていく事で納得いただけました。

ご本人様に話を聞きに行く時間がなかなか作れず、不満が溜まってしまった事もあると思われまますので、時々様子を見ながらご本人のお話を聞く機会を作りたいと思います。

## ■湖東白ゆり保育園

1) 申出日：2019（平成31年）年2月18日（月）

申出人：不明

申出方法：郵便にて封書が送られてきた。

### 内容

- ・送り時に、担任の先生でないと中々先生が近づいて来てくれない。
- ・お迎え時に、子どもの様子を一言も聞く事なく帰る日ばかりです。
- ・育休中に保育時間が短時間になるのは分かりますが、家庭の事情は様々なのでもう少し家庭に合った形で保育の時間に余裕を持たせてほしいです。
- ・私立だから仕方ないですが、園で使用する物に対しての縛りが強いです。

もう少し自由な選択ができるようにしていただきたいです。他の園は、園の指定でなくてはならないという所はあまり聞かないです。転園したいですが現実的に転園は難しいので、改善していただきたいです。園の方針も分かりますが、購入するのは保護者なので在園児保護者の意見もアンケートなどで取り入れるべきだと思います。お金がかかるのは仕方ないですが、定期品の買い換えでお金がかかるならバスを借りてでも子どもを園外で遊ばせるなど、子どもの為にお金を使いたいです。定期品は子どもにしたら何でも良いと思います。

- ・学年が変わる度にお金がかかりすぎです。
- ・定期品の中に長ズボンがないのはなぜですか？冬の制服を作るなら、長ズボンを作る方が子どもの為ではないでしょうか？制服は薄手で寒く、見かけは良いかもしれませんが実用的ではないです。

- ・園長先生の車が一番園に近く便利な場所に止められるのが疑問です。お迎え時に渋滞しているので早く帰るよう先生が声をかけますが、それならば本来は園長先生の車も離れた砂利の所に停めるべきではないですか？
- ・行事の際に園長先生の話が長すぎます。

対応：年度末のアンケートにて下記のように返答をした。

<質問>・送り時に、担任の先生でないと中々先生が近づいて来てくれないです。

・お迎え時に子どもの様子を一言も聞く事なく帰る日ばかりです。

<回答>・担任に関係なく声掛けをするようにしていますが、切ない思いをさせてしまい申し訳なかったです。お子さんの様子をお伝えできるようにしていきますね。

<質問>・育休中に保育時間が短時間になるのは分かりますが、家庭の事情は様々なのでもう少し家庭にあった形で保育の時間に余裕を持たせてほしいです。

<回答>・育休だからと短い保育時間を強制はしていません。其々の御事情に合わせて対応しておりますので、是非職員にお声かけください。

<質問>・私立だから仕方ないですが、園で使用する物に対しての縛りが強い。自由選択できると良い。他園は園指定の物でなくてはならないとあまり聞かない。転園したいが、現実に転園は難しいので改善してほしい。定期品は子どもからしたら何でも良いと思う。購入するのは保護者なので、保護者の意見もアンケートなどでとるべきだし、学年ごとにお金がかかりすぎ。定期品でお金がかかるならバスを借りてでも子どもを園外で遊ばせるなど、子どものためにお金を使いたい。

<回答>・用品は子どもの足にとって良い上靴、持ちやすいクレヨン（色の種類）等考慮しております。同じ物を扱う事で補充等の対応も行っておりますし、色を伝えていくうえでも共感しながら行うことが出来ます。“一緒”だからこそ覚える事もあるのです。そして学年ごとに必要と思われる物を購入していただいております、小学校へ行っても使えるものも勿論あります。園外保育は年齢に応じて行っておりますので、どうかご理解いただきたいです。

<質問>・長ズボンがないのはなぜですか。

<回答>・本来“子どもは風の子”と言われており、一年を通して薄着で通し、皮膚鍛錬を重ねることで風邪をひきにくくする体を作るのが半ズボンの一番の目的です。ただ、近年想定外の気象も多く表れております。その為、半ズボンの下にスパッツやタイツを履いている子もいます。自分で着脱が出来れば良いとしております。小学校では長ズボンがあるところの方が少ないです。小学校に向けて年長は半ズボンにハイソックスで過ごす園も

あるようです。保護者負担も増えますので、作る予定はありません。

<質問>・園長先生の車が一番園に近くて便利な所に停められているのが疑問です。

<回答>・園長は緊急事態にすぐ動けるよう園の側に車を置いてあります。今後も同じです  
のでご理解下さい。

◎今回は差出人の無い郵送での手紙であったため、年度末のアンケートにて返答し、全戸  
配布することで返答とした。その後の返答はありません。

以 上

平成31年3月31日  
社会福祉法 人庄栄会  
理事長 高柳益江