

苦情・相談対応報告書

令和6年度

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
ケアハウス	4月	利用者	タクシーでの外出。帰る時に通る橋の上に、ある入居者さんがおられて、車が通れず邪魔だった。	その橋は細く、危険なため、運転手が利用者さんに大声で注意されたとのこと。 その利用者さんには、外出する際に注意するよう伝える。
通所介護	4月	利用者	席が一人だけいつもと違い、いつも仲良くしている人は誰も近くにおらず、利用をやめたらと言われているような気持ちになった。また席の配置については利用者の住んでいる地域で差別されているように感じた。	席の配置については基本的にいろいろな方と交流して頂きたい思いもあり、またその利用者さんは気さくな方でいつも誰とでも仲良くお話ししておられる為いつもと違う配置にさせてもらった旨を説明し納得されるが、今後は利用者さんの様子を見ながら負担なく過ごして頂ける様な配置をすることを徹底するようにした。
通所介護	5月	利用者	色鉛筆の色が揃っておらず、また自分の使いたい色が足りなかったことや鉛筆の芯が折れているのも入っていた。	日頃から色鉛筆が揃っていないことも分かっていた部分もあったが、業務に追われ補充をせず、色の揃っているものから使用してもらっていたこともあり謝罪をする。今後は片づける前に必ず色が揃っているかを確認し翌日色鉛筆を出すときには色が揃ったものを提供することを徹底することとした。
通所介護	10月	利用者	朝のお迎え時、近所の家の利用者様だけに乗せて行ってしまわれ自分には車に乗せてもらえず気分を悪くされた。自宅が前後ろと隣合わせの利用者様であるが、1人の利用者様は月曜日が追加利用となった初めての日であった。配車の時間はそれぞれ利用者様にお伝えしてある事や車両に乗れる人数も限りがある為その日は近所でありながらもお迎えの車が5分差で違う車両になっていた。しかし以前より利用しておられた利用者様のお迎えの時間が早い予定だったが、その日は追加利用をされた利用者様の迎えの車両の方が自宅に早く到着し出発してしまい、自分は乗せてもらえなかったと思われてしまった。	本人様にはお迎えの時間をお伝えしていたが、その日は迎えの時間が遅れていたために近所の方との送迎が重なりそのような状況になったことを説明し謝罪しました。しかし送迎の都合上近所の利用者様であっても必ずしも車と一緒に乗る事は無い旨もお話しさせて頂きました。本人様は納得できていない様子も見受けられましたが、今後このような状況になる際には事前に利用者様にお伝えし利用者様が不安になったり思い違いされないようになるべくお伝えした送迎時間に対応する様に改めて職員に確認・声かけを行いました。送迎時間が遅れるようなら都度連絡を行うようにしていく事を改めて徹底する事としました。
訪問入浴			報告はありませんでした。	
居宅支援事業所			報告はありませんでした。	
多機能			報告はありませんでした	

苦情・相談対応報告書

令和6年度

所属	時期	申出人	苦情・相談の内容	対応及び結果
保育園	6月	保護者	オムツかぶれがなかなか治らず、困っているとのこと。帰園後とくにかぶれがひどくなっているように感じるようで、保護者さんもうどうしていいか悩んでいる。園で何かできることはないですか？とのことだった。	オムツかぶれの様子を細目に観察させていただき、園では便を流す際に必ずシャワーで洗い流し、持参された薬を塗布している。オムツは30～40分ごとに交換し、蒸れないように気をつけていることを保護者に説明した。現在はかなり症状が改善している。
保育園	2月	保護者	帰宅すると、手の指の爪にカットバンが貼ってあり「痛い」と言うが、「何かありましたか？」と母親より登園時口頭で伝えられる。登園時、ほかのクラスの職員が対応したので、「お迎えは父親が来るので説明してください。」とのことだった。	本児が爪を噛み、爪に切り込みが入っていたため、引っかかって出血したりしないように、保護するためにカットバンを貼っていたが、お迎えのときに保護者に説明ができていなかったことをお断りした。家庭でも爪を噛む様子があるそうで、「理解しました。」とのことだった。母親にも口頭で説明し、きちんと説明ができていなかったことをお断りさせていただいた。
第2保育園	9月	保護者	保育園への登園時、先程すれ違った黒い車が、車内でお子さんをチャイルドシートに乗せず運転席で抱っこをして走っていた、危ないと近隣の方から電話で通報があった。	保育園の一斉メールで、ご近所からの通報内容、チャイルドシート使用の重要性、呼びかけを再度行った。
第2保育園	11月	保護者 ご近所	お迎え時、保護者が立ち話をしている間、駐車場内を走り回る子がいる。車内に、一人で子どもがいることもあり、その子が車から1人で降りたりするところも見かけた。	以前から、送迎時や園の敷地内での車の運転等について、安全を心掛けていただくよう文書等で呼びかけを行っている。今回の連絡を受け、あらためて保護者やご近所から連絡を頂いていることを一斉メールで伝え、今後も気をつけて頂くよう呼びかける。
第2保育園	1月	近隣の方	園の駐車場から道路に出てくる車が確認もせず勢いよく出て来て、すれすれの状態で回避したがかなり危険だった。朝もよくあり、今まで何度も危ない思いをしている。早急に保護者全体に注意してほしい。	以前から、送迎時や園の敷地内での車の運転等について、安全を心掛けていただくよう文書等で呼びかけを行っているが、再度、呼びかけ、メール、また掲示での伝達をしていく。

社会福祉法人 あすなろ会

(対象事業)

ケアハウスあすなろ	1 件
あすなろ通所介護事業	3 件
あすなろ訪問入浴介護事業	0 件
あすなろ居宅介護支援事業所	0 件
あすなろ多機能型居宅介護施設	0 件
あすなろ保育園	2 件
あすなろ第2保育園	3 件
あすなろ児童クラブ	0 件

合計

9 件