

令和5年度 苦情報告

受付日	施設名	申出人	苦情内容	対処方法
4月23日	本田山荘	ショート ご利用者	ショート利用時、他の入所者と会話をしていたところ、職員から強い口調で注意を受け大変嫌な思いをした。	本人に対しては、個別で話をし、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪した。当該職員には、その時の状況と発言内容と言い方の確認を行った。
4月28日	五和保育園	保護者	朝、バス停で乗る予定の園児を乗せずバスが発車してしまった。 ・バスの乗車下車のチェックはいつ行われているか。 ・同じことが起きてしまわないよう手順を確認してほしい。	次のバス停でバスを追いかけてきた際、園児を乗せるときに謝罪をした。またその日に主任より謝罪の手紙を渡し、翌日、園長と共に、確実に行われるべき確認がその都度行われていなかったことを謝罪した。出発時や運行中も、一人で確認ではなく、運転手や補助職員と共に確認、チェックを行うようにしていく。
6月6日	五和保育園	保護者	母が以前勤めていた職場について職員がふれたことで、母親が不安になってしまった。	園の職員としての情報の共有をしているが、職務上、守秘義務というものがあ り、外部にもれるということは決してないので安心してほしいと母に伝えた。
7月3日	五和保育園	保護者	息子の誕生月の誕生会が欠席となったが、その後も誕生会をしてもらっていないのか、お祝いのカードももらっていない。	申し出があった日に保育参観があったので、保育参観の中で本児のクラスで誕生会を行いお祝した。担任から保護者に何気ない話をしていくよう心掛ける。
7月11日	五和保育園	保護者	降園後、前髪がいつもと違い本児に話を聞くと、同じクラスのKに髪の毛を切られてしまったと話をしてくれたが、担任からの説明がなかったため問い合わせがあった。	本児とKにその時の状況を聞き、園長が電話で状況を保護者に伝えた。迎えの際に対応が遅くなったことを謝罪した。 はさみの管理について質問があったため、子どもの視野には入らない場所にまとめて置いてあったが、手は届く位置だったと説明した。後日、保育参観日にクラスや子どもの様子を見ていただいた。
7月29日	大津保育園	保護者	園から帰る時、体が温かく感じ、涼しいところで過ごしたが、そのうちぐったりし始め、熱っぽく嘔吐した。救急へ行き、熱中症と診断され、点滴を打って帰宅した。熱中症は命にも関わる事なので、水分をしっかりとらせてほしい。職員間で共有してほしい。	水分の量がいつもより、少なかったことを謝罪した。 水筒の中身を取り換えたかの確認がしっかりとれていなかった。 声を掛け合っの確認をしていく。コップを使って、飲み量の確認もする。
10月5日	五和保育園	支援センター 利用者	何度か午後遊びに来て職員がらず、遊んでいいかわからなかった。1時間くらい遊んでいたが、誰も来なかったのが不安だった。職員がいつもいる人ではないので不安。	午前と午後の支援センター職員の配置のバランスに偏りがあった。午後の職員を増員して対応した。
10月10日	五和保育園	支援センター 利用者	きしゃぼんぼの支援に行った際に、支援センターに行っても担当の職員ではなく、毎日異なる先生がいる。相談、話をしたくてもできない。先生同士が話をし て対応してくれないとの話があった。	その場の対応で、担当の職員が体調不良で他の職員が対応しているとの事を伝えた。
10月30日	大津保育園	児童クラブ 利用者	児童クラブを休むと連絡が来る。色々聞かれるので今日も休みで明日から利用 する予定だが、また色々聞かれると思うと不安である。	島田市宛に匿名で電話。 島田市より情報を共有した。
1月11日	大津保育園	保護者	保育参加に行った際、園庭で子ども達が遊んでいる時に職員3名が腕を後ろに組 んでかたまって話をしていた。子どもをしっかりと見て欲しい。	島田市宛に匿名で電話。 部会やリーダー会、職員会にて全職員にて子どもとの向き合い方について考え、 姿勢を改める場とした。子どもを前にして大人が手を組む態度は保育に対して前 向きでない事を注意していく。
12月7日	かわね保育園	保護者	職員に声を掛けられたが遠回しに休むように言われているように感じた。	島田市宛に匿名で電話。 今までより一層言葉を選んでお伝えするように気をつけることを職員間で話し 合った。

令和6年度 苦情報告

受付日	施設名	申出人	苦情内容	対処方法
4月なし				
5月8日	五和保育園	保護者	通園バスが予定時刻になっても来ないと園に電話を入れたが、5分待ってもこない。どうなっているかと電話が入った。	<p>昨日の運行表で走行してしまっていた。2件のお宅に自家用車で送っていただいた。登園時は、母親も出勤を急いでいたため、謝罪のみした。</p> <p>昨日の運行表で走行してしまった経緯、どのタイミングで気づいたか、また最初の電話を受けた職員はどうすればよかったかを当事者2名と主任で話し合った。(園長報告後)</p> <p>話し合いの内容を園長に報告し、お迎え時に母親に運行ミスがおこってしまった経緯を報告。今後二度とないよう職員間で共有することも伝え、謝罪した。</p> <p>運行表のダブルチェック、欠席児がいても毎日同じルートを走行する。</p>
6月27日	五和保育園	匿名	園に匿名で電話が入る。 園の駐車場から出て、本田山荘から南に向かい道路に出るところで、保護者が一旦停止をしないで走っている。園内ばかり安全に気を配り、外の見回りもしないようなら、警察に願います。	<p>指摘のあった交差点に立って見たが、その日は送迎のピークが過ぎていたため、特に問題はなかった。着信が残っていたため時間帯を変えて、園長が3～4回連絡をしたが直接お話しができなかった。</p> <p>グーグルで地図を出し、メールに添付して保護者へ安全運転のお願いをした。</p>
7月4日	大津保育園	近隣のお宅	放課後児童クラブちくたく 下校中、近隣の家の前の石や排水管の蓋等をいたずらしているとの事。子どもにも危険があっても困るので、子ども達に伝えて欲しいと声を掛けてくださった。	<p>支援員がすぐに謝罪に伺い、翌日児童と一緒にお詫びに行った。学校にも連絡し、担任が現場を見に来てくださり、指導してくださるとの事であった。</p> <p>その後下校中の見守りをするようにした。</p>

利用者各位

社会福祉法人五和会

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本社会福祉法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 山口 学世（理事長）

- 2 苦情受付担当者 特別養護老人ホーム本田山荘 0547-45-2022
山口 隆（施設長）
森山 奈美子（介護支援専門員）
石神 香織（生活相談員）
紅林 加奈子（介護士）
亀山 江利子（生活相談員）
佐藤 恵美子（おでかけデイサービス）

五和保育園 0547-45-3374
(放課後児童クラブ 0547-54-5005)
山口 学世（園長）
鈴木 千佐枝（主任保育士）
小澤 加代子（子育て支援センター）
浅井 宏美（放課後児童クラブ主任指導員）

大津保育園 0547-39-5953
(放課後児童クラブ 0547-32-9919)
齋藤 千鶴子（園長）
小山 誠子（主任保育士）
松下 綾香（子育て支援センター）
持塚 昌広（放課後児童クラブ主任指導員）

かわね保育園 0547-53-2142
伊藤 恵美子（園長）
佐々木 準子（主任保育士）
小川 陽子（子育て支援センター）

- 3 (1) 第三者委員 杉本 昇（牛尾上民生委員 児童委員 連絡先 0547-46-1134）
生田 孝治（牛尾下民生委員 児童委員 連絡先 0547-45-4491）
持塚 弘子（金谷北地区(五和小学校区)全域民生委員 主任児童委員 連絡先 0547-45-2901)

山下 金苗 (上野田地区民生委員 児童委員 連絡先 0547-37-3720)
杉本 美智子 (第四地区民生委員 主任児童委員 連絡先 0547-34-0323)
諸田 恵子 (川根地区民生委員 主任児童委員 連絡先 0547-53-2087)
種本 鏡子 (川根地区民生委員 児童委員 連絡先 0547-54-0407)

(2) 公的機関 島田市役所保育支援課 TEL 0547-36-7195
島田市役所長寿介護課 TEL 0547-34-3294
静岡県国民健康保険団体連合会 TEL 054-253-5590

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情はそれぞれの事業所において面談、電話、書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は確認し、苦情申し出人に対して、報告を受けた旨を通知いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決策の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 静岡県適正化委員会等の紹介

本法人で解決できない苦情は、下記のとこに申し出ることができます。

静岡県中部健康福祉センター長寿介護課（連絡先 054-644-9274）

静岡県社会福祉協議会（連絡先 054-254-5248）

静岡県国民健康保険団体連合会（連絡先 054-253-5590）

島田市役所長寿介護課（連絡先 0547-34-3294）

島田市役所金谷北支所 金谷北地域総合課（連絡先 0547-46-5620）

島田市役所金谷南支所 金谷南地域総合課（連絡先 0547-46-3568）

島田市役所川根支所川根地域総合課（連絡先 0547-53-4581）

島田市役所保育支援課（連絡先 0547-36-7195）

5 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「ホームページ」等実績を掲載し、公表します。