

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	子育てセンターさやのもり	家族	4月5日	他児のおむつを履いて帰園したこと、職員の電話対応について	<p>帰園した際に自分の子どものおむつを履いていた。（名前が職員の名前で手書きされていたが、本児が使っているメーカーではなかった。）おむつの中を見ると数ミリ便が付着していたが、本児は当日排便がなく、トイレでの排泄ができるため、自分の子どものものである可能性は低いと考えられる。また、おむつの見た目や触り心地から日中（午前中）に履いていたものではないかと思われる。</p> <p>どのような経緯があったか知りたい。他児のおむつを履いていたことは、衛生面からも良くないため同じことがないよう改善してほしい。</p> <p>また、前日の夕方に園に電話をし、上記内容を電話に出た担任に伝え経緯の確認をしようとしたが、謝罪も説明もなかった。こちらの主訴が正しく伝わらず、対応の在り方に不安を感じた。</p>	<p>他児のおむつを履いて帰園したことについて、原因として午睡明けに記名のないおむつを履いており、そのおむつが濡れていないことを確認し、帰園時に履くよう取りおいていましたが、その際に着替えを行う園児が多くいたこともあり、他の園児の無記名のおむつと入れ違いが起きてしまったと考えられます。</p> <p>是正として、一度履いた記名のないおむつについては再度履かせないこととし、記名がなかった場合には保護者の方に記名をお願いしていきます。また、午睡明けの着替えは、少人数ずつ着替えを行えるよう生活の流れを見直しました。</p> <p>職員の電話対応については、当該職員（若手職員）が焦りから不十分な対応となってしまう、その後他職員への報告や相談についても必要な内容ではないと判断してしまったことが原因として挙げられます。当該職員には、焦らず正しい情報を確認していくこと、対応に不安等がある場合にはすぐに近くにいる職員やリーダー、上長に報告することを指導しました。また、同じクラスの職員には、当該職員がリーダーや上長に報告を行ったかの確認を行うよう指導しました。</p> <p>事実確認と是正をお伝えのうえ、園長・副園長・当該職員からそれぞれ謝罪し、申立者からは良好な反応をいただきました。</p>	4月8日
2	天竜厚生会ささえ	家族	4月8日	送迎忘れについて	<p>迎えがまだ自宅に来ないが、本日の送迎時間はどうなっているのか。</p>	<p>連絡を受け学校の下校時刻を確認したところ、1日利用であったことが判明したため、すぐにご自宅へお迎えに伺いました。</p> <p>原因としては、送迎表の確認担当者が決まっていなかったこと、学校の長期休みで一日利用が続き、学校のスケジュール・送迎表の確認が疎かになっていたことが挙げられます。</p> <p>是正として、送迎表作成時に作成者以外も複数の職員で重複や誤りが無いか確認を行い、毎朝の朝礼時にその日の送迎時間を確認していくこととしました。また、書類確認が困難な場合には別事業職員や事務職員に確認の依頼を行うこととしました。</p> <p>帰りの送迎時に改めて謝罪のうえ是正をお伝えし、ご了承いただきました。</p>	4月8日

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
3	天竜厚生会ささえ	地域住民	4月19日	急な車線変更で割り込みをされ危険な思いをしたことについて	当該施設の車両が急に右車線から割り込むような形で車線変更をしてきて危険を感じた。	<p>事業所で状況確認を行い、下記の原因と是正を確認しました。</p> <p>《原因》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべてのご利用者を送迎し終わり、運転に対する緊張感が低下していた。</li> <li>・車線変更の際にウインカーを出したが、周囲の車両へと車線変更などを知らせるための十分な時間、点灯を行っていなかった可能性がある。</li> <li>・国道へ合流する交差点は左折専用と右折専用車線しかない状況であった。事業所へ戻るためには左折する必要があるが、交差点までの余裕を持った車線変更をしていなかった。</li> </ul> <p>《是正》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の連絡会、職員会議等を通じて運転時の危険管理意識に対する声掛けを管理者から定期的に行う。</li> <li>・車線変更点の手前からウインカー点灯は3秒以上（約30m手前で）行う。</li> <li>・運転時は左側が死角になりやすいことから、片側2車線の場合には基本的には左車線を走行する。</li> </ul> <p>加速しての無理な追い越しはせず、車線変更が必要な際には減速等を基本として他の走行車両へ配慮を行う。</p> <p>※ドライブレコーダー未設置車両であったため、搭載をすることとしました。</p> <p>受付時に謝罪後、状況確認のうえ事業所からも謝罪をしましたが、納得はしていただけませんでした。</p>	4月22日