

苦情受付報告 平成 23 年 10 月～平成 24 年 3 月分

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
・村山荘 7 件		
10 月 3 日	かかりつけ病院の主治医を代えてほしい。もしくは転院したい。	主治医が本人に対し厳しく接するのは、他の利用者に迷惑をかける行為があったり、施設のルールを守らなかった時であり、主治医を代えたとしても、同様の対応をとる可能性が高いことを説明し納得していただいた。
10 月 4 日	利用者が出入りしている東側非常階段下で、他施設職員が喫煙しているのではどうかしてほしい。	他施設職員が喫煙していることを確認し、喫煙場所で喫煙するようお願いした。そのことを利用者に伝え了解を得た。
11 月 14 日	他施設利用者が、村山荘のトイレを借りようとしたが、「自分の施設のトイレは使えないのか」と言われ貸してもらえなかった。	利用者から事情を伺い、謝罪したうえで、対応した職員が通所施設の休日の状況(施錠されたトイレが使えない)を知らなかったことを説明した。職員にも説明し、今後はそのようなことがないようにすることを利用者に伝え理解を得た。
12 月 4 日	トイレに行く際、歩行が不安定のため、職員に介助をお願いしたが介助してもらえなかった。	利用者に謝罪し、職員に注意するよう伝えた。普段、自分でトイレに行っているが、薬が強い可能性があり調整することになっているため、様子を観察するよう申し送られていた。職員には状況に応じ、丁寧に対応するよう注意した。利用者にも説明し理解を得た。
12 月 7 日	昼休みに集会室で太鼓を叩いていると、他の利用者からうるさいと苦情を言われたが、迷惑をかけておらず、言い分は理不尽だと感じる。	集会室は多目的に利用できる場所であり、当時、集会室には他に誰も居らず、迷惑になる状況ではなかった。両者の話を聞き、お互いに気持ちよく生活できるよう協力をお願いし、理解を得た。
12 月 7 日	受診の際、付き添った職員が主治医に報告した内容(喫煙量の増加)に不満があった。	喫煙量が量が増えており(一日 2 箱)、職員が利用者の健康面を心配して主治医に報告したことを伝えた。本人の精神面を優先して喫煙量を決めており、今のところ変更しないことを伝え理解を得た。
12 月 11 日	以前、娯楽室を使用した際、他の利用者から椅子を投げつけられた。	当事者と職員が面談し、暴言に対し椅子を投げた事実を確認した。椅子を投げた利用者に対してはいかなる理由があっても暴力行為はいけないことを伝え、謝罪があった。また共用スペースである娯楽室の使い方についても確認し、和解した。

・さつき 1件

10月6日	利用者から： 居室清掃の際、以前のように毎回エアコンのフィルター清掃・ガラス拭き、 鑑戸の清掃をしてほしい	清掃については、以前とは違い、利用者自ら出来ることは自立の観点から、行ってもらうようにしていることを説明し理解を得た。 本人より、自分で出来ない高いところをやってほしいと言ってもやってもらえないことがあったとの話があり、その点については、職員に周知ししっかり対応することを本人に伝え了承を得た。 11月9日の援助会議で苦情内容を職員に伝え是正を求めた。
-------	---	--

・ハトホーム 3件

10月15日	家族から：電話にて、 ・洋服に便がついている。 ・着替えをしてもらっていない。 ・信心している宗教の悪口が掲載されている雑誌を読まされているのでやめてほしい。	電話で受け付けた時点で受付者が謝罪する。 担当者にミーティングで確認。(2日後) ・服薬時に薬が零れ落ちることがあり、茶色く汚れてしまうことがあり、便ではない。 ・週刊誌はたまたま置いてあっただけであった。 確認できた事柄は家族に報告を入れた。
12月2日	家族から： ティルト型の車椅子の使用について、拘束されている気がするので、もう少し自由に動けるようにしてほしい。 夫婦で同じフロアにできないか。	担当職員で検討することにする。 フロア移動は結論を出すまで少し時間をいただきたいと伝える。→ ご本人同士の希望等もあり状況を見ながら検討中。
12月28日	家族から： 2階の職員の感じがよくない。笑顔がなく、面会に行っても「私の担当じゃない」的な態度が露骨。 3階は感じがよいので、フロアの移動は無理か。	苦情受付時には、態度の件について謝罪する。 施設として、職員のサービスマナーについては全体の問題として取り組む。 時々声掛けや、マナーチェックを始める。

・ハトホーム在宅サービスセンター 1件

12月20日	利用者から： おやつの中で、「特別な時はいつも食べているのに、今日はどうしてないの」「お金だけ取っておいて冗談じゃない」	特別な時以外は、おやつは不要であった。本日のおやつは特別な時のおやつではなかった為、確認していなかった。 確認しなかったことを詫言、おやつを提供をした。
--------	---	---

・ほんちょうケアセンター 6件

10月8日	サービス提供責任者、ヘルパーから： 通所介護の送迎時、予定時刻10分前に到着し呼鈴を押した。また、ヘルパーが到着する前に送られ引き渡さずに帰ってしまった。	謝罪する。 呼鈴を鳴らさず、時間まで待つこと。で確認する。
1月12日	利用者から： デイサービスの内容がつまらない。所長は自分の好きなことの時しか来ないので独りよがりだ。	お話を傾聴し、ご本人が好まれるカラオケ等の内容をサービス提供した。

1月16日	<p>利用者と家族から：ケアマネージャーを通じて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デイの利用中トイレへの声掛けをしてももらえず足が浮腫み補装具が履けなくなった。</li> <li>・年末の振替を依頼した時に「入浴しますか」と聞かれ恩着せがましいと思った。また、連絡帳での“前向きに検討します”と書かれ嫌だった。</li> <li>・気に入った職員が辞めたことを話すと「また若いが入りますから」と言われ気分を害した。</li> </ul> <p>以上が重なり利用を中止している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレへの声かけは、改善するようにした。</li> <li>・言い方は気を付けるようにした。</li> </ul>
2月9日	<p>利用者から：13：00に ケアセンターなんだから何かやってほしいよね。タダじゃないんだから。</p>	<p>食後の時間の使い方、過ごし方を説明する。 職員が介入してトランプを行うも「何しにきているのかわかならない。一日の流れを知りたいのよね」と発言あり。</p>
3月3日	<p>訪問介護員から： 夕方の送り時、玄関内までの送りであるのに、アプローチまでしか送ってくれなかった。</p>	<p>謝罪する。 送迎スタッフに、再度送りについての確認事項を周知する。</p>
3月15日	<p>家族から：契約時に送迎が決まっておらず、電話をくれることになっていたが、連絡がなくなるとずっと待っていた。こんなデイはなかった。責任者から連絡が欲しい。</p>	<p>電話にて謝罪する。</p>

・福祉事業センター 1件

12月6日	<p>利用者から： (職員の言動について) 特定の職員のいつも怒ったような声を聞くだけで、怖くて通所したくない状況になっている。改善を求めたい。作業場所を変えてほしい。</p>	<p>該当職員へ苦情内容を説明、真摯に受け止め改善へ向けて気を付けていくことで合意。 職員全体でも会議において利用者対応の在り方を再確認。 申出人へその後の改善状況を聞き取り。以前と比べると改善されたとのことで、作業場所異動については保留の意向。</p>
-------	--	---

・つばみ保育園 2件

12月5日	<p>(東村山市役所へ電話での苦情)： つばみ保育園の前の道路に送迎車が止まっていて邪魔をしている。改善して欲しいとの苦情の電話があった。</p>	<p>保護者の会と連絡をとりあい駐車違反をしないようにお願いします。</p>
1月31日	<p>(保育園玄関のご意見箱に苦情)： 保育士が子どもの鼻を同じティッシュで2人の子どもの鼻を拭いているのは衛生上よくない。</p>	<p>ご指摘のことは当然のことであり、保育士一同真摯に受け止め今後そのようなことがないように気を付けていくという張り紙をその日のうちに各クラスに張り出してお詫びをした。</p>

・ふじみ保育園 3件

	<p>車の通行ルールについて 近隣の住民の方より、住民のみが通行できる道を他の車が通行しているのはおかしいとの苦情が警察署に寄せられた。</p>	<p>保護者会にお伝えし通行ルールを守っていたくようにした。</p>
	<p>季節性インフルエンザに関する登園許可書についての要望 学校でも医師署名の証明書提出は求めている。園指定の書式による医師署名の登園許可書が必要との意図が分からない。保護者聞き取りによる証明書提出など柔軟な対応を許可してほしい。保育園に対する要望としてであった。</p>	<p>厚生労働省による「保育所における感染症対策ガイドライン」に基づいて対応していることを説明し納得していただいた。</p>
	<p>職員の子どもへの対応について（保育園のご意見箱へ投函された苦情） 職員の子どもへの注意の仕方について態度や言葉が厳しい、また、押しつけがましい。</p>	<p>職員会議にて、職員一人一人が振り返ると共に、今後十分に気をつけていくことを確認した。</p>

・ほんちょう保育園 6件

	<p>（要望）玄関先にジャンパー、コートかけを設置してほしい。</p>	<p>玄関は避難経路のため広く空けておく必要があるため全クラス分の園児のコートをかけるスペースは確保できない。他の場所でコートがしまいやすい場所を検討。</p>
	<p>（要望）駐車場が込み合って駐車に時間がかかって困っているので検討をお願いしたい。</p>	<p>職員が込み合う時間に立ってリサーチをまず行って検討していく。</p>
	<p>（要望）園での日常の写真を撮って販売してほしい。</p>	<p>H24 から、園で撮った写真を業者にお申し、販売する。</p>
	<p>（要望）給食サンプルを親子で見たいため、子ども用の台の設置をお願いしたい。</p>	<p>保護者の閲覧用であり、台を置くと通り道で高齢者や子どもにとっても危険であるため、子どもがどうしても見たい場合は、抱っこで見たいだけ事をお願いする。</p>
	<p>（要望）園貸与の布団が子どもが大きくなり合わなくなっているため検討してほしい。</p>	<p>対象のクラスはすぐに大きい布団に変更。園全体で大きい布団に徐々に変更していくよう計画した。</p>
	<p>（要望）園の玄関先の植え込みに犬の糞・尿があり子どもが触るので、植え込みと歩道の間を柵を設置してほしい。</p>	<p>雪かきなど柵があるとやりづらい、設置したことで危険も生じるので、看板で犬の糞などの後始末は飼い主に呼びかけ注意し、木酢などを定期的にまいて犬猫を寄せ付けない工夫を行い、様子を見る。</p>