

施設名 村山荘

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. 10. 27 | 職員の対応に対する苦情 作業場で作業をする際、使い捨ての手袋をしなければならぬ事があり、「手袋をください」と声をかけても返事をしてくれないことがあった。 | 声をかけられたのに気づかず、そのようなことがあったかもしれないとのことで、手袋を渡す際の声のかけ方等、普段から対応の仕方について振り返り、丁寧な対応を心がけることを確認した。利用者に謝罪し説明した。 |
| 26. 11. 10 | 職員の対応に対する苦情 人工肛門に装着している採便袋の対応を援助員にしてもらった際、腕を掴まれ、大きい声で注意された。 | 袋の対応をしたばかりであり、まだ便が溜まっていなかった為、もう少し様子を見るよう伝えたが、装着していた袋を引き剥がし床に投げつけたので、止めようと腕を抑え、強い口調で注意してしまった。利用者と一緒に興奮してしまっており、冷静に対応することを注意した。 利用者には状況を確認した上で、強い口調で注意したことを謝罪し、自分でできることはやっていたことを確認した。 |
| 26. 11. 17 | 職員の対応に対する苦情 衣料購入に行った際、援助員から使える金額が 4000 円と聞いており、きちんと計算して 3984 円の買い物をしたのに、翌日、不足分として 114 円徴収された。 | 連絡ノートに残金 4000 円という記載があったため、そのまま本人に伝えてしまった。正確な残高を確認した上で、衣料購入に付き添わなければならなかったことを確認し、注意した。利用者に事情を説明し謝罪した。 |
| 26. 12. 3 | 職員の対応に対する苦情 洗濯機にかけた上着のシャツが破れていた。職員がやったに違いない。(脇の下の部分の紐がほつれ、穴があいていた。職員がやったところを見たわけではない) | 本人の言い分を再確認した上で、職員がやったところを見たわけではなく、洗濯中にほつれたことも考えられることを伝えると理解された。苦情受付の書式を提示し、記録に残すことを約束した。 |
| 26. 12. 9 | 職員の対応に対する苦情 足の爪切りをしたが、切りすぎて出血してしまった。援助員に処置をお願いしたがきちんとやってもらえなかった。 | 出血量が少なく、絆創膏で対応した。自分でできることはやっていたように話したことで不満を持ったのかもしれない。 利用者の受け取り方から、言い方に問題がなかった確認し、丁寧に対応することを注意した。 |

| | | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. 12. 9 | 職員の対応に対する苦情 誕生日に撮った写真について、職員に早く欲しいと申し出たが、返事をしてもらえなかった。 | 写真を撮ってから渡すまでに時間がかかってしまったが、申し出は受けておらずもちろん無視もしていない。申し出に気づかないことがあったのかもしれない、利用者に謝罪した。写真を受け取ることができ、職員が忙しく気がつかなかったのかもしれないと納得された。 |
| 27. 1. 26 | 職員の対応に対する苦情 片麻痺の障害があり、思うように動けない。リネン交換の際、「なんでもやれるから一人でしてください」ときつい言葉で言われた。 | 最初はお手伝いしながらシーツ交換を行っていたが、少しずつできるようになっており、自分でできることはやっていただくよう話したが、きつく言ったつもりはない。きつく言ったつもりはなくても利用者がそのように感じていることをきちんと認識しなければならないことを伝え注意した。 |
| 27. 2. 19 | 職員の対応に対する苦情 朝食後、職員が他の利用者に食器の後片付けを依頼していたが、自分でやったところ、「やらなくて結構です」と強い口調で言われた。 | 入所間もない利用者に、生活班の活動を説明しながら、一緒に片付けていた。活動内容を知っていただくため説明していたのに横から入ってきたので注意した。以前にも同じような事があり、強く言ったつもりはなくても利用者がそのように感じていることを認識しなければならないことを注意した。 |

施設名 さつき荘

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 26. 12. 18 | 他利用者の行動に対する苦情 ある女性利用者が自室で男性利用者にタバコやジュースを無心している。いけないことだと思う。 | 苦情受付担当者との面談の中で、ご本人は特に迷惑していないことから今後様子を見ていくということで了解される |
| 27. 1. 7 | ①職員の対応及び言葉かけに対する苦情 ②職員によってナースコールを置く位置が違うので統一して欲しい ③職員が自分の話を聞いてくれない時がある | 施設長より謝罪し、職員に注意喚起することで了承を得る。 |

| | | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. 1. 8 | 職員の対応、支援に対する苦情 ①冷たい言葉かけをされた。優しくしてほしい ②いつ買い物に行かれるのか知りたい | ①について 施設長より謝罪し、職員に注意喚起することで了承を得る。 ②について 翌週に買い物に行くと伝え納得を得る。 |
| 27. 1. 22 | 職員の対応に対する苦情 ①自分の洋服を職員に触られたくない。 ②質問に対しぶっきらぼうに答えず、きちんと説明してほしい。 | 施設長より、洋服を整理整頓する必要があったら、今以上に十分説明し了解を得るよう職員に指導徹底することで了承を得る。 |
| 27. 2. 9 | 職員の対応、言葉遣いに対する苦情 言葉遣いを直し、頼んだことは何も言わずにやって欲しい。 | 施設長より、言葉の選び方と言い方に十分注意するよう職員に注意すると伝え、了承を得る。 |
| 27. 2. 10 | 職員の対応に対する苦情 自分は作業内容を確認し職員の指示の下やっていたが間違ってしまった。間違いがわかったら、指示した職員が「自分が悪かった」と言って欲しい。 | 関わった職員が直接本人に謝罪したため、その時点で本人の納得を得られている。 その後、改めて施設長が面談し、思い込みで指示しないよう職員全体に注意を促すと伝え、了承を得る。 |
| 27. 3. 3 | 職員の態度及び対応に対する苦情 湿疹が治らずかゆみが治まらないので病院に行きたかったが職員に「医療券の関係で受診できない」と言われた。冷たい感じもした。 | 施設長が面談する。言葉の選び方に気を付け、理解と納得を得るまで十分説明するよう職員に指導することとし、納得を得る。 |

施設名 ハトホーム

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 26. 11. 5 | ご家族から、衣類や靴下の紛失が時々ある。探している様子がない。本人が寒いと言っているのに薄着。乾燥予防のクリームや、浮腫のためのクリームを塗ってくれない | 私物の管理を徹底する。起きているときはひざ掛け・ベスト等着用を支援する。クリームは入浴後や担当職員出勤時に対応する。現在紛失しているものは気にかけて探すことにした |

施設名 ハトホーム在宅サービスセンター

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. 1. 28 | 17：10 頃送迎車が美住町の新青梅街道の交差点を猛スピードで右折し、横断歩道を渡っていた自転車に乗っていた女性が驚いて止まった。危険な状況だったと、女性の娘さんから電話があった。 | 当日娘さんに電話にて謝罪する。後日ご本人にも電話にて謝罪。ドライバーには安全運転するように、嚴重注意した。 |
| 27. 3. 10 | ご本人より、ケアノートの中に職員が請求書を入れたが、本人に伝えていなかったため、息子に言わなかった。通所日の朝、息子夫婦に請求書が入っていると怒られた。私は目が見えないので書類を入れたときは言ってほしい。 | 謝罪し、職員に周知する。またケアノート表紙に「配布物は本人に説明」とテプラで貼り、帰りに本人に説明する事を忘れないようにした。 |
| 27. 3. 11 | ケアノートに美容の依頼があったが、担当に伝えるのを忘れていた。 | 2カ月に1回の予約を入れている方だが、1回欠席しキャンセルとなり、次が4月と思い娘さんに確認すると、3月に予約をケアノートで伝えていたと言われた。謝罪しすぐに予約を入れなおした |

施設名 ほんちょうケアセンター

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10/16 通所介護 | 利用者様の家族様より 介護職員の対応について 送迎の際、腰痛があるのに車内での横移動や配慮をしていないと意見あり。 | 配慮が行き届いていなかった事を謝罪し、担当した職員に指導を行った。 |
| 10/30 通所介護 | 利用者様の家族様より 介護職員の対応について ①10/16 同様に配慮が足りないとの指摘あり。 ②帰宅した際に、カバンの中に使用済みの紙パンツが入っていた。職員は確認していないのか。 ③ショートステイも利用しているが、何も報告 | ①10/16 に担当した職員の指摘だったので、その方への自宅への送迎はしばらく行わない様にし、再度指導を行った。 ②認知症状がある方の為、毎回帰宅前に確認をすることを約束した。 |

| | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| | がない。 | 都度利用される方には宿泊の様子報告を行っていたが、定期利用者への報告は変化があった時のみ行っていたので、毎回様子の報告を行うようにした。 |
| 11/10 訪問介護 | 利用者様より ヘルパーの対応について ①食事中に清掃するのはやめて欲しい。 ②何度も忘れ物をしていくことがある。 | ①食事中に清掃をすることはやめるよう指導した。 ②引き続き注意していくよう話をした。 |
| 11/20 通所介護 | 利用者様より 送迎の対応について 自宅がセンターに近いのに、先に迎えに来て他の方を迎えに行くのはおかしい。送迎の順番はどのように決めているのかと意見あり。 | 高層階の方から迎えに行っている事を説明し、今後送迎ルートを決める際は順番に配慮していくと返答した。 |
| 11/22 通所介護 | 利用者様の家族様より 送迎時刻変更について 送迎時刻の変更がある場合は連絡してほしい。本人も聞いていないと言っていると意見あり。 | 伝わっていないことを謝罪。 連絡済みの記録があったので再度確認すると、利用者様への説明をし、連絡帳内には変更のお知らせを配布していたが、他の配布物の間に挟まっているのを確認した。 |
| 1/13 通所介護 | 利用者様の家族様より 請求書の送付について 請求書は家族への郵送になっているのに利用者本人に渡されて、もめて大変だった。と苦情あり。 | 依頼通り処理しなかった事を謝罪。 |
| 1/27 通所介護 | 利用者様の家族様より 救急搬送時の看護師の発言について 検査後に医者から「まったく問題ない」と言われたが、看護師から「なんともなくてよかった」「椅子のまま転倒しなくてよかった」と言われとても心外だった。 | 発言について謝罪。家族様からは悪気があって言ったことではないと思うが今後気を付けて欲しいと言われた。 |
| 2/7 通所介護 | ボランティア様より 職員の対応について 職員の対応で大変不快な思いをした。二度と活動したくないと苦情あり。(活動中に時間だからと打ち切られた) | 30分間での予定としていた為、次の活動との兼ね合いで終了としたが、その対応について謝罪する。利用者様は楽しみにしている事を伝え、活動時間を1時間に調整して再開して頂くことになる。 |

| | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2/20 訪問介護 | ケアマネジャーより ヘルパー活動内容について トイレの掃除が行き届いていなかったと家族様から苦情があったと連絡あり。 | 家族様に謝罪し、ヘルパー活動時に同行指導した。 |
| 2/9 通所介護 | ボランティア様より 物品の取り扱いについて 入れておいたはずのマニキュアが足りない。また、ベースコートも蓋がずれていて中身が漏れていたと苦情あり。 | 保管している棚を捜したが足りないマニキュアは見つからなかった。ベースコートについては職員は使っていないことを説明し不足分は施設で購入することを伝えるも、ボランティア様の方で用意して下さる事となった。 また、保管の方法もポーチではなく、箱に変更した。 |
| 3/24 通所介護 | 利用者様の家族様より 職員の対応について 車椅子で自宅に迎えに行った際、玄関に置いてある靴を車椅子で踏まれたので注意してほしいと苦情あり。 | 対応した職員がその場で謝罪し、今後、気をつける事を約束した。 |

施設名 つばみ保育園

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. 2. 21 | クラス役員等より 同年齢でクラスごとの対応の違いについて、 お迎え時の保育状況が違う 産休育休取得中の保護者への対応の違い 挨拶をしたりしなかったりする | 園長・主任で状況を確認 複数クラスがある場合は、クラス間での対応が大きく違わないよう、クラスリーダーを中心に会議等で随時確認していくことにする。 挨拶は全職員に、その大切さを確認し意識して取り組むことを徹底する。 |
| 27. 2. 21 | 保護者より 面談で、家庭での接し方がいけないように話されるので自信を無くしてしまう 子どもへの関わりが厳しすぎるように感じる 直接担任に伝えてほしい。 | 子どもへの声のかけ方・伝え方について、改めて学ぶ機会を作ることにする。 担任へは、園長が面談時に伝え、関係する内容の研修参加を計画的に行っていくことにする。 |

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>26年 10月17日</p> | <p>2歳児保護者から</p> <p>*子どもに対する扱い方、話し方が専門職とは思えないような場面を目にした。言葉かけにおいても、優しさが感じられない。</p> <p>また、祖父が送迎時にわからないことを聞くと迷惑そうな態度をされ、「お母さんに教えてもらってほしい」と言われ、母には「聞いて下さいね」と調子のいいことを言い、対応の仕方が違い安心感ではなく不信感を感じる。</p> <p>朝の受け入れ時も優しく声を掛けてくれるのは、パート職員だけで、出迎えてもくれずとても不愉快。やる気はあるのかと疑問を感じる。結婚もしておらず、親の大変さが分かっていない。</p> <p>*連絡は、携帯にとお願いしているのに職場に電話してくる。</p> <p>*仕事が不規則だと伝えてあるのに、勤務時間やお迎えの時間は何時になるかとしつこく聞かれ、踏み込んで来て監視されているようだ。</p> | <p>翌日(18日)、謝罪をし、話し合いをした。</p> <p>父と母で来られて担任・主任と話す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに対して態度を改めてほしい。 ・朝の受け入れ時に安心して預けられるようにしてほしい。 ・子どもが居やすい環境を一番に考えてほしい。 <p>と申し出度があり、そのようにする。また、何かあればすぐに伝えてもらうようにした。</p> <p>第三者委員の関与については、なくて良いとのことだった。</p> <p>保護者への対応時に配慮や言葉が足りなかったこと等確認し、今後は日頃から十分に気をつけることを確認した。(職員会議にて)</p> |
| <p>10月18日</p> | <p>2歳児保護者</p> <p>苦情ではないが、園に対し思っていることをはなされた。</p> <p>*子どもの様子を直接話したいが、職員は忙しそう。</p> <p>*集金の仕方もう少し考えてほしい。 (オムツ代・延長保育料)</p> <p>*その他、クラスの状況など話された。</p> | <p>保護者(母)と園長で話す。</p> <p>その日に話されたこと職員会議で伝え、出来ることはやって行こうと確認した。</p> <p>先ず、集金については改善出来ることはないかを話し、変える方向で考え 時間帯や、受け取る人などもかえた。</p> <p>すぐに、お手紙で変わったこととお知らせした。</p> |

施設名 ほんちょう保育園

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| H27. 1/26 | 地域の方からの苦情 施設の北にある給湯器の音が気になる | 音が出始めた時から修繕の依頼を業者にしていました。再度業者に連絡し、直ぐ交換してもらった。説明と謝罪をした。 |
| H27. 2/18 | 保護者からの苦情 誕生会の日程変更のお知らせの仕方について | 一か月前に園だよりにて周知していたが、より配慮が足りなかった事を謝罪した。会議で、今後の対策について変更があった場合掲示も行うなど丁寧に対応することを確認した。 |
| H27. 2/18 | 保護者からの要望 うちの子は手先が不器用なので、保育園でパジャマでのボタンはめを毎日行うことがとても貴重。昼寝の時のパジャマをやめないでほしい。 | 会議で、手先の運動は遊びのなかで行うとし、ボタンはめもあそびの中で行っていけるので、検討したことを母に伝える。 |
| H27. 3/11 | 保護者からの要望 ひっかきなどがあった場合は、ひっかかれた子の保護者に伝えるだけでなく、ひっかいた子の保護者にも伝えてほしい。 | 会議で、かみつき・ひっかきなどあった場合は、幼児は両方の保護者の方に伝えると決定。乳児については、傷を負ってしまった子の保護者にはその都度説明謝罪をするが、傷を負わせてしまった子の保護者には、発達上の行動なので、頻繁に起こる場合や傷が深い場合に伝えていくと決定した。いずれの場合も、園での出来事なので名前は出さないと決定した。 |

施設名 福祉事業センター

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. 10/26 | 就労継続B型(3階)の利用者より。待機時のルールに関して最近、休憩室で待機せず、廊下に出て話をする人が増えている。 | 3階ミーティング及び職員会議にて検討。待機時の居場所として3F 休憩室以外の場所も設定し、待機の進捗を伝達する。本人にはその旨伝達し、経過を見て頂くことで了承を得る。 |
| 26. 10/29 | 就労移行利用者より。傘立て(名前記載場所)に朝、置いた傘が帰りに紛失した。(今回で2回目) | 施設長より全職員に朝の朝礼で紛失の件を周知する。鍵付傘収納等を検討したがコストや鍵の扱い等、現実的ではなく、保管場所を含めて検討している旨を伝えて、当面様子を見ることで了承を得る |

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. 11/19 | 就労継続 B 型（3 階）の利用者より。利用者間トラブルの面接に職員 2 人对利用者 1 人の形態に疑問を感じる。また事実との相違があり納得できない。 | 苦情解決責任者（施設長）と話し合いを持つ。職員対応のまずい面があったことを認めた上で、工賃説明から話が派生した流れを理解して頂き内容を含めて納得をして頂く。 |
| 27. 1/7 | 就労移行利用者より。1 階喫煙場所（村山荘・センター合同）に人が多く、スロープを通りにくい。喫煙場所を何とかして欲しい。 | 苦情を受けて職員全員で場所を検討。施設長より西側出口からスロープ下駐輪場付近に約 5 m 移設することで煙の流れや通行障害等を回避できるとの提案により実行。経過を見て頂くことで了承を得る。 |