

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28. 10. 18	職員の対応に対する苦情 挨拶しても返事をしてくれない職員が居る。	<p>以前にも職員の対応について苦情があり、それ以来、本人からその職員とは関わりたくないということがあった。どのような挨拶をしているのかを聞いたところ、顔を合わせないで小さな声でしているとのことであり、挨拶が伝わっていない可能性があった。</p> <p>職員に事情を聞いたところ、利用者がその職員を避け、直接的な関わりを持つ機会が減っているが、無視しているわけではないとのこと。職員として利用者と関わらないわけにはいかず他の利用者と同じように対応することを確認して、その旨を利用者に伝えた。現在は職員側からその利用者に意識的に挨拶するようにしている。</p>
28. 11. 9	職員の対応に対する苦情 自分で入浴できるのに、臭いのことを指摘され、介護入浴に入るように言われた。	<p>職員が利用者のベッドから異臭がしたため持ち物を確認したところ、洗濯物が生乾きのまま引出に入っていたり、枕が臭っていることから、洗髪がうまく行かず、乾かないうちに就寝していることが考えられたため、介護入浴で確認させてもらうことを伝え了承してもらった。介護入浴で入浴状況を確認させていただき、寝具をクリーニングに出すこと、荷物整理の回数を増やすこととした。</p>
29. 1. 13	給食に関する苦情 そばの代替で提供されたうどんが固くて食べられない。	<p>通常のメニューでうどんを提供する場合、ゆで麺を使用しているが、そばを食べられない方の為に代替食で提供しているうどんは、数が少ないためコストや保存期限を考え冷凍麺を使用している。こしが強い麺であり、ゆで時間を長くした場合の検証をし、問題がないことを確認した。利用者に伝え、10分ゆでた麺を提供することで理解を得た。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.1.31	職員への苦情 話をする時にやたら手で腕を触りながら話をする職員が多いのでやめてほしい。	すべて同一利用者からの意見箱投書。 当時、本人も精神的にイライラしている時期であったとのこと。3/25 の面接時にはイライラはだいぶ落ち着いていると話す。 苦情対象が幅広く、今後もさつき荘での生活を希望しているため、今回の苦情は第三者委員へ話したいとの要望あり。手続き中。
29.2.1	職員への苦情 利用者と談話室でおしゃべりをしていたら職員が勝手に暖房を切ったので注意してほしい。	
29.2.7	利用者への苦情 本当は聞こえているのに聞こえないふりをして非常に腹が立ちます。そんなに人をだまして楽しいのか？最低だと思う。	
29.2.7	利用者への苦情 例えば廊下掃除の時とか車椅子使用者が座ってずっと動かないから、はっきり言って邪魔です。部屋の中に入っていてほしいです。	
29.2.7	職員への苦情 リズム体操時、担当職員のしゃべり声がうるさくて先生の声が聞こえない。	
29.2.9	職員への苦情 職員は雑談せずにだまって仕事してほしい。	
29.2.18	職員への苦情 職員のしゃべり声がうるさすぎる。	
29.2.18	職員への苦情 昔、面談で病気の事を聞かれ自尊心を傷つけられた。	
29.2.22	職員への苦情 馴れ馴れしく腕を触りながらしゃべるのはとても嫌です。	
29.2.22	職員への苦情 昔、体重増加を聞かれたが、そういうプレッシャーをかけるのはやめてほしい。	
29.2.23	職員への苦情 挨拶をしても無視したり、宗教のお祈りをしようと部屋を借りようとしてもダメと言う。	

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28.10.2	<p>入居者より</p> <p>職員の言葉遣いについての指摘</p> <p>声掛けが命令口調なのが気になる。改善の要望ではないが話を聞いてほしい。</p>	<p>傾聴し、今後とも気になることは話してほしい旨伝え了解して頂いた。</p> <p>該当職員には注意をし、2度目であることを踏まえ、改善が見られない場合は文書での注意をする旨伝えた。</p> <p>以降、類似した指摘は無い。</p>
28.10.10	<p>ご家族より</p> <p>職員の声掛けの内容についての苦情</p> <p>母が「ご飯を食べなきゃトイレに連れて行かない」と言われたと聞いた。実際にそのような対応をすることがあるのか。</p>	<p>申し出を受けた職員が謝罪、下記の通り説明し了解して頂いた。</p> <p>実際にはそのような対応をすることは無いが、声掛けの内容として不適切であることは間違い無い為、該当職員に注意した。</p>
28.11.10	<p>ショートステイ利用者より</p> <p>特定の職員についての指摘</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私語が多い ・押しつけるような一方的声掛けに聞こえる ・声が大きく恐怖や不安を感じる 	<p>話しにくい事を話して頂いたお礼とお話しのあった内容を真摯に受け止め職員教育に役立てていきたい旨を伝え了解して頂いた。</p> <p>職員名を伝えてもらえなかったことから、フロアミーティングで施設長より、不適切な行為を見逃していると虐待に繋がる恐れがある事も含め職員に注意喚起をした。</p> <p>以降、類似した指摘は無い。</p>
28.12.15	<p>ショートステイ利用者家族より</p> <p>利用中の更衣についての苦情</p> <p>パジャマを持たせたのに使用した形跡が無い。今回は改めてお願いはしていなかったが、持たせたのだから当然着替えの要望は伝わったと思っていたが、理解が不足しているのではないか。</p>	<p>配慮不足であったことについて謝罪し、以下についてフロアミーティングで注意喚起した旨を伝え御理解頂いた。その後、3月末現在もご利用頂いている。</p> <p>情報共有や人手の不足は理由にならない。職員間での意識の緩みがあるのではないかと、再発防止策の検討も含め、フロア内での認識を新たにすること。</p>
29.1.2	<p>入居者家族より</p> <p>入院時の荷物確認についての苦情</p> <p>入院した際に入れ歯を忘れていた。食べることは生きることであり、すみませんでは済まない。責任の所在が分かるような体制を確立すべきではないか。</p>	<p>忘れてしまったことについて謝罪し、現状の荷物確認方法の説明と責任体制が明確にわかるように改善した方法に変更する旨報告をし、納得して頂いた。</p> <p>以降、類似した指摘は無い。</p>

29.3.30	<p>入居者家族より 介護支援専門員の連絡についての苦情 入所1ヶ月後のケアプランについて、ちゃんとした説明もせず、また、こちらの都合も聞かずに電話口で一方向的に同意を求められた。</p>	<p>ケアマネの対応に問題があったことについて謝罪し、後日改めてケアプランについての説明をして同意を頂いた。 ご家族からは、苦情を言うつもりではなかったが、しっかりと対応して頂き感謝する旨のお話をいただいた。 該当職員には口頭注意をし、適切に対応するように指示をした。</p>
---------	--	--

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
28.10.7	<p>ご利用者のご家族より 「送迎時、リクライニングの車椅子を玄関内に入れる時に（フットサポートを外して座面に置いていた）、フットサポートの1個が玄関の段差に引っかかった勢いで落下した。玄関なので、ヒビが入ると困る、注意してほしい。他の事業所にも同じように申し入れしている」</p>	<p>配慮が足りなかったことを謝罪。ドライバーには、今後フットサポートは手に持つように対応するよう話をした。</p>
28.11.14	<p>ご利用者より 「先週の水曜日の朝に職員に『あなたはあっちの席に行け』と強い口調で言われた」と話がありました。また、「ゲームの時に『私はじゃんけんが強いからね』などと強い口調で言っていたのが不快に思った」</p>	<p>ご利用者が直接その職員に対して「あなた、先週こうやって言ったでしょ」と話される。「そんなことを言った覚えはないけれど、もしそうだったらごめんなさい。何かの間違いかもしれませんが、申し訳ありませんでした」と謝罪した。その後他の職員が詳しく内容を聞き、再度謝罪した。</p>
28.11.18	<p>ご利用者より 「職員の介助方法について不満がある」 「全体的に全てがその職員のペースで介助してしまうため、私のペースで動けなくなってしまう」</p>	<p>介助に入った職員が新人職員で、指導が行き届いていなかったことを謝罪した。 また、当該職員には、初めて介助に入る場合には他の職員の介助方法を見学してから介助に入り、また、申し出人のペースに合わせて介助を行なうように話をした。</p>
28.11.21	<p>ご利用者より 「今日はリハビリがなかった。リハビリが無い時は、リハビリがないけれど利用するかどうかを事前に利用者に電話して確認すべき」</p>	<p>本日の予定を説明する中で、リハビリがない旨説明するのを忘れたことを謝罪。 リハビリについては急に理学療法士が休みになる場合もあるため、事前に利用の確認をすることは難しいと説明したところ納得していただけた。</p>
28.12.2	<p>地域住民より 「萩山団地内を猛スピードで走行し、ウィンカーも出さず右折し、ハザードもつけず</p>	<p>電話にて謝罪。申し出人の一番の要望は、団地内の道路を通過してほしいようだったので、そのように対応する事にし、職員に</p>

	バックした。団地内の道路ではなく、公道で移動できる。こんなデイは使わない」	周知した。
28.12.14	ご利用者より 「職員が、5枚も着ている人がいる、と話していた。私の事じゃないかもしれないけれど。私は寒がりです重ね着している。私のような人の事は察してほしいのよ」	職員の言動がよくない事について謝罪した。
29.1.18	ご利用者より 「朝の迎えの時間が9:00だと思っていたが、実際は9:05だった。寒い中9:00から待っていた」	本人に謝罪した。
29.1.25	昼食前に利用者から 「便座が冷たいわね」	本人に謝罪し、ウォームレットのスイッチをいれた。
29.1.30	調理より 「土曜日の利用者の人数が5人だったのに、夕方に戻ってきたコップが30個以上あったのはどうしてか？」	利用者の少ない曜日は、コップのストックも少なくするように話をしているが、当日は極端に少なかったにも関わらず同じ個数のコップを用意してしまった。
29.2.23	ご利用者より 「ビーフシチューのお皿が黒く、シチューの色と一緒に見えにくくて食べづらい。白いお皿の方が良い」	黒い容器は保温容器の為、白い器にすると冷めるのが早くなる旨を説明した。今後どうするか話し合ったところ「冷めるのは別に構わない」との事だったため、同じ色合いの献立では、違う色の容器で提供することにした。

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月1日 通所介護 事業	ご利用者のご家族より 職員の対応について 予定時刻になっても活動が始まらないことについて、「予定時刻通り行ってほしい」	すぐに、ご利用者に謝罪すると共に、連絡帳にて、ご家族にも謝罪し、予定通り進める努力をするよう伝えた。 対応策：予定通り行うよう、再度周知した。
2月25日 通所介護 事業	ご利用者より ボランティアの対応について 「ステージの合間に故人の話が多すぎる。暗い話は聞きたくない。」と当日にお話を頂いていたにも関わらず、連絡帳に「楽しまれました」と記載されていた。 後日「職員は私たちの事を全く見ていないのね」	謝罪すると共に、全職員にも周知しました。 対応策：連絡帳記入時間が活動中であるが、状況にあった内容を記載する。担当はステージ状況の把握に努め対応していく。

<p>2月27日 通所介護 事業</p>	<p>ご利用者のご家族より 職員の対応について 送迎時に敬語を使わず、口調も強かった為、不快な思いをした。また、所定の場所までの送ってくれなかった。</p>	<p>ご意見を頂いた際に、謝罪すると共に、当日担当職員にも注意し適切な言葉遣いが出来るよう指導した。 再度、相談員よりご家族に謝罪のご連絡をさせて頂いた。 対応策：適切な言葉遣いが出来るよう研修を重ねていく。</p>
<p>2月15日 訪問介護 事業</p>	<p>ご利用者のご家族より 職員の対応について ①訪問介護計画通りにケアを提供していなかった。 ②多く調理したものを利用者に勧められて持ち帰っていた。 ③調理内容に満足できない。</p>	<p>担当していた訪問介護員に事実確認をし、謝罪した。また、訪問介護員の育成のためとの思いもあり、真摯に受け止めることを、お伝えした。 対応策：訪問介護員へ活動中に判断しかねることは自己判断せず、事業所に判断を仰ぐよう周知した。また、ご利用者と訪問介護員のマッチングに細心の注意を払うことにした。</p>

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
<p>平成29年 1月12日</p>	<p>利用者から 「4F作業Grは、品質管理上作業時白衣の着用を指示されているが、3Fは指示が統一されておらず、また、不適切な服装の方への職員からの注意もないと3F利用者から聞いた。確認して改めてほしい。」</p>	<p>翌日朝礼にて施設長より職員全体に現状確認と、作業着（白衣）着用についての統一見解を対話集会（1/25開催で周知済）で利用者全体に伝えることと、福祉事業センターとしての作業時の服装の在り方を明確にするよう指示を出すと共に、必要に応じて不適切な服装の方に対しては個別に支援していくことを周知する。 上記を本人に伝え了承を得た。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28.11.5	<p>保護者から</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どものことについて担任保育士からお迎え時等に話があるが言葉がきつい。保育園と連携をとっていかなくてはいけないが、とれる自信がないと担任以外の保育士から園長に報告があった。 	<p>11/7（月）登園時、主任保育士から謝罪をし、改めて園長、主任保育士でお話を伺いたいとお伝えする。</p> <p>11/10（木）お迎え時、園長、主任保育士で保護者から話を伺う。</p> <p>園として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担任同士、また園全体で話をしているが行き届かなかったこと、本来一番にお話をするべき子どもの成長についてお伝えできていなかったことを謝罪した。 ・保護者の了解をいただいた上で職員会議時に、園長から全体に、経緯と子ども、保護者への話の仕方について話をする。担任保育士には別に面談を行い指導した。
28.12.9	<p>三者協議で出された保護者からの要望</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 布団乾燥車の頻度と布団干しについて年間での布団乾燥の回数を教えてほしい。また昨年度まではクラス毎曜日で干す日が決まっていたが、どうなっているか教えてほしい。 2) 正門出入り口の扉について防犯カメラはあるが誰でも敷地内に入れてしまう。カード式やナンバーで開くなどに交換できないか。 3) 園での怪我の対応について園での怪我をした際の対応手順について教えてほしい。 	<p>12/9（金）三者協議のなかで説明し、後日保護者に手紙で回答した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 布団乾燥車による乾燥は、28年度は年2回、29年度は年4回を予定している。また布団干しについては会議で確認し各クラス曜日で干す日を決めたことを伝える。 2) 門の鍵がひとつだと子どもが開けられてしまうので、外側と内側の2箇所になっていることを説明。現在使用の門にはカード式の取り付けは難しいことを伝えた。 3) 園内のマニュアルをもとに対応していることを伝え、病院受診の怪我は必ず保護者に連絡を入れてから対応することまた、顔の怪我は病院受診に関係なく保護者に報告をいれていることを伝える。 <p>29年度からは重要事項説明書のなかにも記載することで確認をした。</p>
29.3.3	<p>三者協議で出された保護者からの要望</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 子どもが注意を受けるようなことがあったら親に報告をしてほしい。他の親から聞いて知ったり、保育士に「子どもから聞いてみてください」と言われてしまった。同じ方向を向いて子どもを育てていきたい。 	<p>3/3（金）三者協議のなかで意見交換をしながら説明をし、後日保護者へ手紙で回答を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 職員会議等で再度確認を行う。信頼関係のもと成り立つ内容であり、コミュニケーションを大事にしていきたいことを職員に伝え、保護者の方には、遠慮なく声をかけていただけることがより良い関係づくりになることをお伝え、お願いした。

	<p>2) 補食の質と量について 市立園の時のようにもう少し充実してもらいたい。</p> <p>3) 進学後にスムーズに対応できるよう保育士等を「ちゃん」と呼ぶべきではない。</p>	<p>2) 園として補食については夕食にひびかない物を提供する、家で夕食をしっかり食べてほしいと考えている、ことを伝える。また4月当初はかなりの残食があり、廃棄した経緯もあったことを話す。今後栄養士とも相談をしながら、蒸しパンやお芋等検討し改善していくことをお伝えした。</p> <p>3) 園としては、保育園は子どもたちが生活の場として過ごし、「教える」「教えられる」のではなく、一緒に生活することによって、自然とわきでる大人へのあこがれと信頼関係を構築する場と考えていることを説明。また子どもたちが学校に行っても困らないよう、年長児クラスでは定期的に切り替えができるよう確認を行っていくことをお伝えする。</p>
--	---	--

施設名 つぼみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28.11.17	<p>PM4:15頃、市役所に苦情の電話が入った。「つぼみ保育園に通っているが、子どもの怪我や傷が多い。保育中、ちゃんとみているのか?」「苦情解決制度にある、第三者委員の2人にも電話をしたが不在。社会福祉協議会にも電話したが、こちらも不在だったことから、市役所に電話をした。」という主旨の苦情の電話が寄せられたとの連絡が園に入った。</p>	<p>所管課からの連絡を受け、子どもの怪我や傷についての報告が出されているクラス担任からの聞き取りなど行ったが、その具体的な状況を確認することができなかった。</p> <p>園としては、職員会議の中で苦情の主訴を確認・共有したのち、保護者向けのお知らせ文にて、今回寄せられた苦情の内容と経過並びに子どもが怪我や傷を負ってしまった場合の園としての対応や苦情解決の体制等について改めて周知した。</p> <p>「お知らせ」の掲示以降、この件についての問合せ等については一件も提出されることはなかった。</p>

施設名 ふじみ保育園

なし

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
28. 10. 17	<p>地域の方から 電灯が夜中ついていないので、つけてほしい。植栽剪定をきちんと業者にやらせていない。</p>	<p>・街灯・施設の点灯時間を 18 時～6 時までに変更した。植栽剪定については、4 月から行っていることを伝え、納得していただいた。</p>
28. 10. 18	<p>保護者からの苦情 子ども同士の喧嘩の解決ができていない。 内容を詳しく説明してほしい。 相手の親に伝えるべきではないか。 職員間の引継ぎもしっかりしてほしい。</p>	<p>・保護者には、その時にいた職員と園長で話をし、状況説明を行った。 引継ぎに関しては、必ず引継ぎノートを記入すること、それを必ず見ることを確認した。会議でこの件に関し話し合いを重ね、保護者に伝え、納得していただいた。</p>
29. 2. 13	<p>保護者からの苦情（意見箱） インフルエンザが流行ったときに子どもたちが一つの部屋で過ごす時間が多く感じられた。 感染拡大の兆しがあれば、完全クラス保育や外で過ごす時間を増やしたり、マスクをするなど感染に対する更なる認識をお願いしたい。加湿はどのようにしているのか</p>	<p>・意見箱に提出された苦情について職員に周知するとともに、全職員で話し合いを行った。ほんちょう保育園の今回の感染拡大防止対策としてやっていたことや、今後の対策として今後流行の兆しがあった時点で、保育体制をできる限り区別していくこと、加湿器のレンタルも検討すること、今回のインフルエンザの特徴も載せた手紙を配布した。</p>