

## 施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.5.26	ふじみ保育園の太鼓練習に対する苦情 ふじみ保育園から聞こえてくる太鼓の音がうるさい。	ふじみ保育園では月 2 回ほど地域の方に練習場所として貸しており、窓を閉め切って練習しているものの、どうしても音が漏れてしまう。上記について利用者に説明し謝罪した。いきなり音がするのは不快だが、あらかじめいつ練習するのか分かれば心構えができるので、練習日程を事前にお知らせすることで了解してもらった。
30.6.1	居室前の植木に関する苦情 居室前の植木が伸び、日当たりが悪い。	植木の状況を確認し、業者に相談した。 植木（貝塚伊吹）は剪定の仕方を誤ると枯れてしまう可能性が高く、業者に任せてほしいとのことだった。剪定することを利用者に伝え了承を得た。後日、剪定した。
30.8.2	職員の言動に対する苦情 個別面談の中で利用者の個人情報に関する言動があったのではないかと。	職員に面談の際の状況を確認し、個人情報を漏らす言動はなかったことを確認したが、他の利用者のことに関し、「個人情報だから話せないが」という言葉により誤解されてしまったようだ。 利用者に説明し誤解されるような言動について謝罪し、了承された。

## 施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.5.19	・作業、掃除をまじめにやりたいが、普通にやっているつもりの方は周囲を見ているとイライラしてしまう。改善してほしい。 ・職員の対応が人によってバラバラで徹底していない。	・利用者ひとりひとりの状態、能力に応じて、必要な支援をする施設の方針を説明し、ご理解いただいた。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.5.29	<p>ご家族より特定の職員について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護の際に首をつかまれて投げられるようにされた。</li> <li>・抱きつかれるように腕もまわして抱えられる。</li> <li>・追いかけることがある。</li> <li>・他の職員はよくしてくれるが、その職員がいると恐いと、本人よりご家族（申し出者）に話があったとの事。</li> </ul>	<p>当該職員に苦情内容を説明し、項目ごとに事実関係の聞き取りを行った。</p> <p>苦情の内容については心あたりがないとしつつも、「怖い人」と言うイメージが付いたことは間違いない。イメージを払拭するため、声かけやコミュニケーションの取り方など具体的に改善点を当該職員と話し合った。</p> <p>以上のことをご家族に説明し、「このようにきちんと説明していただいたことはありがたいと思っています」と、今回の苦情対応についてご理解をいただいた。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30. 4. 24	<p>迎え時、送迎車が時間通りに利用者宅に着かず 20 分遅れたところ、到着時に利用者の妻より「仕事に出られない」「私に仕事を辞めろって事か」と話があった。</p>	<p>到着時に、迎えに行く職員が道に迷ってしまった旨説明し謝罪したが、怒りが収まらなかったため一旦事業所に戻る。午後に改めて謝罪の連絡をし、次回より家族の希望の時間に到着できる旨説明した。</p>
30. 6. 19	<p>利用者より「昼食後、臥床をしていた際に職員が誰も毛布をかけてくれなかった。また、寝ていた時に『あの人は勝手に寝ている』という声が耳に入ってきた。そんな事を言われるならもうハトホームには来ない」と話があった。</p>	<p>事実確認を行ったところ、最初にベッドに誘導した職員が毛布を掛け忘れてしまい、その後別の職員が毛布を掛けていない事に気付いたが、わざとにかけていないと思ってしまったとの事だった。</p> <p>『勝手に寝ている』といった発言については、別の利用者が臥床前のうがいをせず寝てしまった事に対して職員が発した『(うがいもせずに) 勝手に寝ちゃったのね』という言葉だったと想定。</p> <p>その場で本人に謝罪した。</p>
30. 6. 19	<p>迎え時、他施設職員より、利用者の家族が連絡ノートの家族欄をみた際、日付の違うところに同じコメントが(コピーして)書いてある事に対して『ハトホームの都合のいいように改ざんしているのではないか?』と話していた、と報告を受けた。</p>	<p>家族に連絡し、不快な思いをさせてしまった事を謝罪し、同じコメントがコピーされて日付の違うところに記載された経緯を説明した。ただ業務的な事のため電話では分かりづらいと思ったので、文章にして家族に渡した。</p>

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
4月5日 居宅介護 支援事業	<p>保育園の保護者より</p> <p>・子供が塗り絵を持って帰ってきたが、絵の裏を見たら老人保健施設の空き情報で、職員の名前も載っていた。自分も同じ職種でケアセンターとの付き合いもある。同じように送った書類を使われたら嫌なので、やめて欲しい。</p>	<p>園とセンターの書類は規定に沿って破棄している事を伝えた。今後、裏紙については事務所内での活用にとどめること、塗り絵には白紙を利用することを伝え承頂いた。</p>
4月20日 通所介護 事業所	<p>利用者様宅前に送迎車を停車させていたところ、後ろからきた車が通れず、待っていたのも関わらず、職員が戻った際に一礼もせず、車を発進させたのは、失礼である。と電話があった。</p> <p>電話を下された方はご自身も介護の仕事をしたことがあり、停車中にクラクションを鳴らされたりしたことがあり、気持ちはよくわかるが、その職員はさっさと行ってしまい、きちんと教育した方がよいと思い連絡を下されたとのこと。</p>	<p>電話に出た職員が事実を確認したうえで、適切に対処致しますと伝え、謝罪し、ご連絡いただいたことのお礼をした。</p> <p>該当の職員と全職員に報告と職員として気を付けていくことを話した。</p> <p>自分の行動はほんちょうケアセンターの看板を背負っている事を意識し、送迎中、待っていて下されたらきちんとお辞儀をし、きちんと挨拶をして行動に気を付けるよう、職員に周知した。</p>

施設名 福祉事業センター

なし

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.5.7	<p>7日の夕方、近隣住民の方より電話 「雨でサミットの駐車場がいっぱいで停められず、待っていたら保育園の送迎の車が、サミットの駐車場に車を止めて子どもの迎えをしている。サミットの駐車場を使うことをサミットから許可を得ているのか。」 停めているのに、買い物をして帰っている姿のない保護者がいる」ということだった。 「サミットに今から電話する」「駐車場のこと市役所にも話をする」とのこと。</p>	<p>電話で少し状況をお話させていただいた。 電話での内容を保護者にもお知らせし、特に雨の日は車で送迎をする家庭が増えるので懇談会などでサミットの駐車場でのことやマナーについて話した。 電話の後は、すみやかに迎えをしてもらえよう10分おきに園内放送をいれ保護者に呼びかけた。 また、サミットへも電話をし、苦情の内容の電話が入るかもしれないことを伝え、謝罪した。</p>
30.9.14	<p>9月14日(金)の午後14:40頃、男性から園に電話が入る。 ・内容は、「(保育園南側の)駐車場を契約している者だが、保育園は番号が決まっていないのか?自分の番号の場所に車を止めている人がいたので話を聞いたら、『保育園で止めてよいと許可をもらっている』と言われたが。」とのことだった。</p>	<p>・すぐに駐車場に行ったが誰もいず、直接お詫びすることはできなかった。 参加され方が帰ったあとで確認できず、駐車場の利用についてももしっかり園として把握しておらず電話の方に謝罪した。 今後は、その辺もきちんと把握し、案内をしていくよう話し合った。</p>
30.9.26	<p>・9月26日(水)の夕方「サミット駐車場のこと」で、園に電話が入る。 ・内容は、「サミット駐車場に車を止めようとしたが、保育園に通っていると思われる親子が沢山止めていて入れなかった。みなさん、買い物をするのであれば良いのですが、そんな様子もない。今はだいぶ落ち着いてきたが・・・」というような内容だった。比較的、穏やかな口調で話されていた。</p>	<p>・受けた電話にて、謝罪と「速やかに保護者の方々にお知らせします」の旨をお伝えした。 ・すぐに園内放送で「サミットは保育園の駐車場ではないこと・止めている人は必ず買い物をし、至急車を出して欲しいこと」を保護者に伝えた。 ・今後、雨の日は、夕方定期的に(数回)園内放送をかけることも検討していく。 ・貼り紙をしてもあまり効果が見られないので、保護者の会にも再度直接伝えていく。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.5.26	太鼓の練習に関する苦情。 村山荘の利用者の方から太鼓の音がうるさいとの訴えがあると、村山荘からお電話で話があった。	月に2回の地域の方に太鼓の練習場所を開放しており、窓やカーテンを閉め切って練習しているが、音が漏れていたようだ。 村山荘には謝罪し、あらかじめ練習日が分かれば、心構えが出来るとの事だったので、保育中の太鼓も含め、練習日を事前にお知らせする事にした。
30.8.8	保護者からの苦情 父親がお迎えをした帰宅後、右目横に傷があることに気付く。本人に聞くと、いつもやられている子の名前が出た事と、顔に傷という事、怪我をしているのに迎え時報告がなかった事について、電話が入った。	翌日、傷の確認をし、目が少し充血しているようなので、母親と相談をしてから受診する。医師からは、傷はなく、打ったかこすつての充血ではないかとの診断。 保育園での怪我については、懇談会で話もし、おたよりも出しているが、直接父親とも話をしたいと申し出るが、お断りをされた。
30.9.10	保護者からの苦情 おたより帳に、プールは入らない(×)の記載をしたにもかかわらず、プールになぜ入れてしまったのか。原因と今後の対応策を話して欲しい。	原因としては、①おたより帳の記載を見落としてしまった②当日、体制の変更や同じクラスの子の怪我対応③本児が水着に着替えてしまったので、入れると思いついてしまった 対応策としては、①見落としや見間違いのないよう2重チェックをする②プールに入れない時は、子どもに話をして頂き、水着を持ってこないようお願いをする。 以上の内容をお伝えする。
30.9.28	保護者からの苦情 グラウンドのポールにぶつかり怪我をした。怪我の通院が2回目で、その他でも怪我が起こっている。改善されていない。危機管理がなっていない。預けるのが不安ではない。相手の名前を教えて欲しい。相手の保護者にも伝え、指導すべき。	ぶつかってしまったポールには、クッション材を巻き、周辺の危険箇所も確認。早急に改善の手立てを行なう。あそびの選択、危険を予測し保育者同士の声の掛け合い、立ち位置の見極めを行うこととした。 相手の名前を教えること、保護者に伝えることについては、懇談会で話をし、おたよりも出しているが、今回は受診ということもあり、相手の保護者にお伝えした。

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
30.4.4	<p>保護者からの要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファックスで送られてきた紙を裏紙としてケアセンターの利用者さんに渡し、塗り絵の下書きを描いてもらい、子ども達がそれに色を塗って家に持ち帰っていた。使用している紙が、個人情報保護の面からも気になった。取り扱いについて改善してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアセンターの職員とも話した結果、今後は利用者さんに渡す紙に裏紙は使用しないことが決まった。</li> <li>要望を出された保護者の方と園長、主任で面談をし、経過並びに改善策等について説明をし、納得していただいた。</li> </ul>
30.9.27	<p>保護者からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者委員に電話が入る。「手厚い保育」対象の子どもを抱えているが、もっと丁寧に見てほしい。頼りになる保育園になってほしい。運動会後の保育希望について、同じことを何人にも聞かれて、預けるのは困るのかと思う。休めば収入も減る。これらの件で園長と話がしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者委員からの苦情受付の報告を受け、翌日苦情内容について職員に報告するとともに、関係する職員から聞き取りを行ったところ、「土曜日の運動会終了後の保育」に係る苦情内容が事実であることを確認。10月3日、お迎え時に園長・主任にて保護者と面談。「土曜日の運動会終了後の保育」に係る複数の保育士の対応で、不快な思いをさせてしまったことについてのお詫びと今後の対策についてお話しし、ご理解をいただいた。また面談時、「手厚い保育」対象の場合、延長保育を利用することはできないのかという質問が出されたことから、ほんちょう保育園では「東村山障害児保育実施規則」に基づいて実施していることから延長保育の利用は難しいことを説明しご理解をいただいた。</li> </ul>

施設名 ひよし保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.4.3	<p>保護者より手紙にて</p> <p>6月に開催予定の運動会日程に関する質問と要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 10月実施について考えられない理由はなにか</li> <li>② 地域の学校行事との兼ね合いはどのように考えているのか</li> </ul>	<p>4/7(土) 全体懇談会にて説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 前年度より職員会議で議論、検討を行い8月園舎の移転に伴い乳児の定員変更を行ってからの実施ではなく、子どもたちが慣れ親しんだ現園舎で、その時期にもっている力を発揮できる環境において取り組みたいことを説明する。</li> <li>② 近隣小学校の運動会と同日になっていたことは確認不足であったことを伝え</li> </ul>

		<p>謝罪をする。</p> <p>年長児の保護者全員から日程変更の同意を得ることができた上で日程の変更案をお伝えし、更に全員の同意が得られたため日程の変更を文書でお伝えする。</p>
30.8.27	<p>市役所より近隣住民代表から</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日中の保育活動中（プール活動）の保育士の声大きい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急に会議を行い全職員に周知を行う。</li> </ul> <p>園庭に面している住宅に、近隣住民の皆様にご迷惑をおかけしていること、また皆様がたへの配慮が不足していたことのお詫びの手紙を配布し、謝罪した。留守宅には手紙の配布を行う。</p>