

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30.10.15	施設行事に関する苦情 日帰り旅行に行きたかったが、何も聞かされていなかった。対応の検討をお願いしたい。	日帰り旅行は、一泊旅行に参加できない方を対象としており、話し合い広場やフロアミーティングで説明し、参加希望を取っていたが、行事实施の周知の仕方には検討の余地があり、全員に情報が伝わるよう工夫することを伝え、理解していただいた。
30.11.20	福祉事業センター利用者より、エレベーターの安全確保に関する苦情 まだエレベーターから出ていないのに村山荘利用者が乗り込んできて接触、転倒した。怪我はなかったが、強引に乗ってくることもあり危険なので注意していただきたい。 また、村山荘職員がエレベーター内を清掃してくれるが、お昼時の混雑時は避けて頂きたい。	清掃を行っている職員に作業時間について説明し、混雑時は避けることを確認した。 11/22 の臨時話し合い広場で福祉事業センター施設長より、利用者に対し直接、説明した。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
30 年 11 月 22 日	・看護師に「あなたたちと友だちになりたくない」と言われた。そんな看護師には施設にいて欲しくない。考え方を改めるならいい。	・看護師は、職員は立場上利用者と友だちになれないと説明したが、意図が正しく伝わらなかったことを反省し、今後改める意向。 申出の利用者は第三者委員との面談を希望され実施。その面談で充足感を得られ、看護師との関係もいつも通りと感じ、生活に支障がなくなった。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
12/3	入居者から特定の職員について、コールを押しても何回も押してやっとなる。体を起こしてもらった時も 2 人で対応するから時間がかかる。	入居者本人の機能低下が認められるため移乗介助は 2 人対応する事が決まった。もう一人職員を探すのに時間がかかるときがあるとの事。当該職員には、どういう場面においても丁寧に対応すること、苦情を申し立てた入居者とのコミュニケーションをとるよう注意した。 入居者本人に伝え、「分かった。又何かあったら言うよ」との事だった。
3/18	入居者の保佐人が平成 30 年 10 月～11 月頃の面会時、同じテーブルの入居者に介護職員が無理やり食事介助をしているような場面を見た。詰まって危険ではないか。	当該入居者は食事の時など、口をあけてくれず、また、誤嚥の危険も有るため、チップで食事介助をしている。 始めてみた方からは無理やり介助しているように思われるかもしれない。 上記のことを説明し、ご理解いただいた。
3/28	ショートステイ利用者から、「あなたはここに居ないほうが良い」「なんでもできるんだから家に帰ったほうが良い」など強い口調で言われた。この時の職員の口調が命令口調でひどい言い方だった。	当該職員は、利用者は長く利用されている方で私（当該職員）と関係性が出来ていると思うと同時に、娘のような気持にもなり、つい強くいってしまった。 利用者人間関係が出来ていると職員は思いがちだが、ほとんどの場合それは職員の思い込みであり誤解であることを当該職員に話した。 当該職員とショートステイ担当者が利用者に謝罪し、ご理解を得た。

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
31.2.5	通所介護計画書について、利用者の家族から「認知症と言われているぼけ老人に対してサインをさせるという事は、だましているという事になっている。本人に説明したと書いてあるが、そもそも覚えられない。そんなやり方をやっているのか」と電話があった。	<p>通所介護計画書の同意書は、本人、家族、どちらでもよいので、本人から署名いただいていた。前々回、前回、本人に署名をいただくとしたところ「指が痛くて書けない」と言ったため、家族にその旨伝え、家族に署名をいただいた。今回は本人が署名できるとのことで、内容を説明し署名していただいた。</p> <p>上記家族に説明したが「そもそもぼけている老人に対してサインをもらうという行為が騙している」との事。</p> <p>謝罪し、新しく書類を作り直すため計画書を破棄してほしいと伝えたところ、今回はそのままいいと話があったため、次回より計画書の署名は家族に依頼する事とした。</p>

施設名 ほんちょうケアセンター

なし

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
30.11.19	<p>利用者からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昼食時間エレベーターで1Fに下りた際全員が降りないうちに村山荘の利用者が乗り込もうとしてきたため、バランスを崩し転倒してしまった。危険なので注意してほしい。 ・同時にお昼時間にエレベーター内の清掃をされているが、混雑時なので時間を変更してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長から村山荘の施設長に相談、安全なエレベーターの乗降について、村山荘の利用者に注意喚起して頂くことと、エレベーター内の清掃時間の変更をお願いし、その旨本人に説明をして了解を得た。

施設名 つぼみ保育園

なし

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
10/16 (火)	・園で起きた怪我の事実を、相手の保護者にも全てを開示して頂きたい。	・基本、双方の保護者に名前を含めた子ども同士の関係性や子ども双方の想いを、間違った情報が伝わらないように、園からしっかりとお伝えすることとした。全保護者へ手紙を配布し、周知も行った。
2/15 (金)	・保育園前の道路を、スピードを出して通り抜け、危険な目にあったと、近隣住民より法人に通報お話しがあった。	・即日、保護者・職員に向け、注意喚起も張り出しをし、周知した。合わせて、保護者会クラス委員会にて伝え、保護者会からも注意を周知して頂いた。

施設名 ほんちょう保育園

なし

施設名 ひよし保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
10/2	保護者より直接園長に話あり ・保育士の声のかけ方がきつい時がある。 子どもの事を考えてお話をしてくれていることは理解できるが、保護者の状況や様子を聞いてくれず、一方的に話をされることが多いと話があった。	・保護者の了解をいただいた上で後日、園長から職員会議で全体に、経緯について説明を行い、保護者への話の仕方について、また保護者へは指導でなく支援であり保護者とのコミュニケーションを大事にしていくこと伝える。