

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R1.6.10	村山荘利用者よりふじみ保育園への苦情 ・太鼓の音がうるさい ・予定以外に行われる太鼓の練習が納得できない	園児の練習でなくサークルの練習の音についての苦情であった。ふじみ保育園園長、サークル担当者来荘され当事者と直接話し練習場所を保育園北側へ移すことで了承された。
R1.7.29	センター利用者より村山荘の利用者に対する苦情 ・エレベーター利用マナーの悪さにより転倒しそうになった	当該利用者はマナーを守っていると主張するも、最終的に今後はより気をつけるという言葉あり、申出人へ報告。村山荘話し合い広場でも全体に再度エレベーターマナーを確認した。
R1.9.21	村山荘利用者より職員に対する苦情 当直時間帯、給茶器の調子が悪い事を申し出たら、それならお湯を飲むよう言われた。	利用者の話では、今回の件に限らず対応、態度について不満を持っており相性が悪いとの事。相談を受けた職員からの連絡票提出後、苦情受付担当者の聞き取りを経て、その後の対応を調整中。
R1.9.21	村山荘利用者より職員に対する苦情 対応に邪魔扱いされたように感じる 挨拶も返してくれずストレスを感じる。	利用者の話では、今回の件に限らず対応、態度について不満を持っており困っているとの事。相談を受けた職員からの連絡票提出後、苦情受付担当者の聞き取りを経て、その後の対応を調整中。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
h31.4.8	職員対応への苦情 ・健診結果が欲しいとお願いしたが、A看護師がいないと渡せないと言われた。看護師が3名いるのに、A看護師がいないと何もできないというのはいかがなものか。	健診結果は集計中で、その場で渡すことはできなかったが、その旨の説明をきちんと行うこと、A看護師が不在であっても、職員間の連携を密にし、必要な支援に当たるよう看護師3名に注意喚起した事を伝え、本人の了解を得る。

R1.9.17	<p>職員対応への苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前、作業場の席替えを申し出たとき認められなかったのに、今回、他の利用者が席を替えたことは納得できない。また、主任ではない職員の判断で行ってもよいのか。</li> </ul>	<p>席替えは、体調不良に起因したもので臨機応変な対応が求められた。主任不在時には、当日の勤務職員が必要な調整に当たる事を説明し、本人の了解を得る。</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
H31.5.7	<p>職員対応に対する苦情</p> <p>作業のやり方を職員に聞いたところ、イラッとした感じで「適当で良い」と云われた。職員は態度を改めてほしい。</p>	<p>5・20の職員会議にて、施設長から全職員に対し、今回の事案を公表。作業支援の際には、利用者の障害特性に配慮し統一した分かり易い説明と、適切な言葉遣いを心掛けるよう周知を図った。</p> <p>その旨を当該利用者に伝え了承を得た。</p>

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
h 31. 4. 8	<p>入居者から担当職員への苦情</p> <p>何事にも行動が遅く、いい加減な言動があるなど無責任だ。厳しく指導してほしい。</p>	<p>当該職員事情を聴く。</p> <p>互いにコミュニケーションが取れているとは言いがたく、誤解が誤解を招いている。</p> <p>仮に分かりきっていると思えることでも丁寧に説明し、入居者にご理解いただけるよう努力することなどを当該職員に伝えた。</p> <p>その後、当該職員が入居者に謝罪した。入居者からは「何かあったらまた言うよ」とのことだった。</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
h 1. 6. 18	デイサービスの利用者から、利用日に「送迎の時間に迎えに来ないから、今日は休むわ」と電話があった。	<p>すぐに本人に謝罪をしたが、先週も同じように迎えに行くのを忘れていた（この利用者は週に1回、1人だけ午後に利用する方のため、運転手一人で迎えに行っていた）。</p> <p>本人は「電話をするために自宅に戻ってしまい、疲れたのでもう休むことにする」と言っていた（送迎の待ち合わせ場所が集合住宅玄関下で、本人が携帯電話を持参していないため事業所に電話連絡するには自宅に戻らなければならなかった）が、すでに運転手が出発していたため、運転手が部屋まで迎えに行くと「せっかく迎えに来てくれたんだから」とデイサービスに来所した。</p> <p>今後も、同じような事が起きる危険性があるため、迎えに行く時間にアラームをセット、アラームを止めた職員が運転手に確認をする事とした。</p>
1. 8. 21	デイサービス利用者より「ウォッシュレットを使いたい。そうすれば職員さんを煩わせることなく、自分でできるから」と要望があった。	<p>今までは、利用者がウォッシュレットの誤作動を起こし、水で床や洋服を濡らしてしまう事が多くあったため使用できないようにしていたが、今後は使えるようにして本人に伝えた。</p> <p>使用後、本人から「乾燥機能も使えてよかった」と話があった。</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
R1.7.24 通所介護	ご利用者のご家族より ショートステイでお休みの間に請求書が渡されないまま利用料の引き落としがされ、順序が違うと連絡をいただいた。	ご自宅に伺い謝罪し、今後について、ご指摘の通り認識が甘かったことを反省し、請求書は支払日前に必ずお渡しするよう気を付けていくことをお伝えした。

施設名 つぼみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R1.7.1	保護者より 担任への対応について ・担任保育士の言動・行動 特に保育の仕方について疑問に思うことがある。 ・子どもが保育園に行きたがらない。	7・8(月) 保護者2名に園長・主任で様子を聞いた。 4月からの疑問に思ったことやあったこと、お子さんの様子を伝えてもらった。 話を聴き、担任保育士とは直接話すため時間をもらい、その後、話をしたことを伝え、今後もなにかあった時には伝えてもらいたいとお願いし、必要な時は、話し合いしていくことにした。
R1.7.9	保護者より 疑問に思うことや聴きたいことがあり、時間を作ってほしい。 ・お泊り保育でのこと ・保育内容のこと	7・23(火) いくつか疑問に思うことを聴き、その場で答えられることや謝罪すべき所は謝罪をし話し合いを終了した。 クラスのことに関しては保育士にも聴き、今後の対応等を話していくことを伝えた。その後、話したことを伝える為再度時間を作ってもらった。 今後も思うことがあったら伝えてほしいと話した。
R1.7.18	保護者より 園の対応について ・昨年個人情報の記載文書を園外に持ち出してしまった件で、当該保護者への謝罪をしたかの問い合わせ。	7・20(土) 改めて、園長・主任で園の対応の甘さも併せて謝罪をし、今後の対応について話した。 「その時にすぐの対応をしてほしかった」と要望があった。 当該保護者への謝罪もしたところ、「今後、気をつけて下さい」と返答をいただいた。

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R1.5.15	<p>近隣住民からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園東側の道路をスピードを出して通り、危険な目にあった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所、警察に再徐行の看板増設の依頼をした。</li> <li>・再徐行の徹底のお願い文章を全世帯に配布した。</li> <li>・朝、夕に園長が立ち道路状況を把握、再徐行のお願いのチラシをお一人おひとりにお話ししながら手渡しをした。</li> <li>・道路の北・南の入り口に「居住者道路につき、進入禁止」の看板を設置したと東村山市地域安全課から連絡あり。(7/25)</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
R1.4.26	<p>市役所事業課より 保護者より匿名の手紙</p> <p>保育士の声かけが脅しのような声かけであったり、怒鳴るような怒り方をしている、心理的虐待にあたるのではないか。</p>	<p>4/26 (金) 保育園から法人本部に報告</p> <p>5/7 (火) 法人として市役所事業課に確認 該当保育士に聞き取りし事実確認を行う。緊急の職員会議を開き職員全体に報告。</p> <p>5/17 (金) 臨時保護者説明会を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経緯と法人の対応について</li> <li>・担任変更について</li> <li>・再発防止についての取り組みについて</li> </ul> <p>以上の説明を行った。</p> <p>その後、保育園及び法人として、虐待防止についての研修や自己チェックの実施、風通しの良い職員間コミュニケーション等に取り組んでいる。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R1. 6. 22	<p>○園からの電話について（親族から）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18:00 近くになると、保育園から頻繁に父母の携帯にお迎えの時間に関する電話がかかる。延長保育を申請しているのになぜか。いちいち仕事の手を止めて電話に出る事になり困ると言っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度から 18:00 のお迎えに遅れることが続いているご家庭で、事情を聴き 4 月に延長保育の申請 (19:00 まで) をして頂いていた。</li> <li>・その後の親族からの問合せだったので、おたより帳に書いてある迎えの時間に遅れていると、確認の電話を入れている事を伝えると「たぶんそこがよく理解できていない。私からきちんと話します。」と納得いただいた。クラスに確認すると、「18:00」と記入があるため、18:00 に迎えが来ない時は確認の連絡を入れていたと、聴き取りができた。</li> <li>・電話連絡を入れるだけの対応ではなく、迎えの時間を「19:00」と書いていただくように、母に声をかけるべきだったことも全体で確認した。</li> </ul>
R1. 9. 12	<p>○駐車場について（保護者から）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先日お迎え時、駐車場が混んでいて停められなかったため、道路側で待っていたら、後から来た保護者が先に停めてしまった。先に待っていた旨を伝えると「そっちに停めればいいだろ」と言われた。主任に話を聞いてほしいとのことだった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主任が状況を聞き、話をする事で、徐々に怒りの気持ちが収まってきたようだった。全員に周知し、送迎が重なる時間の駐車場の様子を気にすること、保護者には駐車場の混み合う時間についてのお願いを、園だよりで再度お伝えした。</li> </ul>

<p>R19. 21</p>	<p>○保護者活動について（保護者から）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も計画されている「移動動物園」について「動物愛護」の観点から子どもたちの教育の場、保育の場において不適切である。中止を検討して欲しい。昨年は匿名で市に申し入れをしているが、市としては「開催は問題ないとのことだった」という手紙を頂く。</li> <li>・昨年、市から園に連絡は来ていると思うが、対応してもらえなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「移動動物園」は保護者会の活動であり、4月の総会で承認されている内容。園長から担当の保護者にお伝えすることで、来年の活動案に反映させることはできるかと思うが、この時点での中止は難しいのではないか、という話しをした。</li> <li>・保護者会の担当に、話しの主旨をお伝えし、その旨を当該の保護者に返した。対応していただき有難うございますという言葉と、世界に広がる「アニマルウェル」の話をしてお帰りになった。</li> </ul>
<p>R1. 9. 27</p>	<p>○おたより帳の内容について (親族から)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クラスからのおたより帳の内容について詳しく聞きたい。母が第2子を妊娠、出産。子の様子については妊娠中から母に詳しく話してきたが、今回出産の為に祖母が送迎を手伝っている中、園からのおたより帳に「不安定な様子」という記述があった。家ではとても落ちついているが不安定とはどのような様子なのか、「娘が不安になるので具体的に聞きたい」とのことだった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任に伝え、その日のお迎え時に直接お会いして詳しい様子と謝罪をし、ご理解をいただけた。</li> <li>・親族と話す中で、保育園から伝えたい内容がきちんと伝わっておらず「預けてラクしようとしているわけではない」「預けにくい」という言葉が聞かれたので、不快な思いをさせたことを謝罪する。会議で、具体的な言葉で様子をお伝えする、「一緒にやりましょう」「困ったことは相談してください」というメッセージが伝わるような言葉を工夫しましょうと、全員につたえた。</li> <li>・後日、親族から早急な対応をしてもらい、今後よろしくお願ひしますと手紙を頂いた。</li> </ul>