

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R1. 10. 21	村山荘利用者より職員への苦情 ・落ち込んでいるのに配慮のない言葉にショックを受けた。 ・施設長より注意してほしい。	施設長より職員へ確認したところ、本人が前向きになれるよう言った言葉が嫌な思いをさせてしまったと謝罪あり。本人へ謝罪し了承された。
R2. 3. 30	村山荘利用者より、新型コロナウイルスの影響により娘さんとの面会ができない事への苦情。	状況を説明するも聞き入れていただけなかったため、娘さん側へ理解を求め面会を延期していただいた。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R2. 1. 6	職員対応への苦情 ・大晦日に体調が悪く風邪薬をお願いしたが、冷たく対応され、薬を出してもらえなかった。	発熱もなく特に異常は見られなかったため、様子を見るように伝えたとのことであるが、丁寧な言葉遣いや対応を欠く状況が認められたため、当該職員へは注意喚起した事を伝え、本人の了解を得る。
R2. 3. 5	職員対応への苦情 ・夕食時、足の痛みが治まらず配膳の対応をお願いしたが、「年のせいでしょうかね」「汁物だけでいいですか、ご飯はどうしますか」等、いかにも面倒くさそうな態度で細々と確認された。職員としてあのような態度を取るのはどういうことなのか。	職員間の連絡が不十分であった事が不適切な対応に繋がってしまった。関係職員には利用者状況の把握、連絡等を徹底するよう伝えたことを報告し、了解を得る。既に当該職員からの謝罪もあった事から、これ以上、個人攻撃したり問題にする事はありませんと話す。

施設名 福祉事業センター

0件

施設名 ハトホーム

0 件

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
R2.3.9	訓練担当職員の急な退職により利用者の訓練ができなくなったことからデイサービスを利用している複数名の利用者から苦情および「自分たちで自主的にトレーニングをしたいから機能訓練室を開放してほしい」との要望があった。	苦情および要望を受けて機能訓練室を開放したところ、数人が機能訓練室で自主的に肋木やエルゴメーターで訓練している様子が見受けられた。 しかし、職員が常に見守り続けられないため、事故の危険もあり、新しい機能訓練指導員が着任するまでは機能訓練室の開放を中断することとした。利用者には見守りが不十分なことや事故の危険等について説明し、謝罪した。

施設名 ほんちょうケアセンター

0 件

施設名 つぼみ保育園

0 件

施設名 ひよし保育園

0 件

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R2.3.2	<p>・近隣の70歳くらいの女性の方が、車が角に止まっていて危ないと訴えがありました。</p>	<p>・保護者に直接お会いし、角には止めないようお願いした。保護者は角には止めず、園の前の駐車スペースが空いたので移動しようとした所、女性に呼び止められて、注意を受けたとの事。園と保護者で止め方を確認し、保護者会においても止め方のルールの再検討をして頂いた。</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
R2.1.29	<p>○4歳児男児(障がい児枠のお子さん)母より</p> <p>・お迎え時、『子どもが泣いていた。遅番の保育士からは何も伝えられず、パートさんからは「よくわからないけど泣いていました。」という報告だった。子どもに聞くと「友だちがブロックを投げて額にあたった」と言っている。きちんと見てもらえていないのではないか』と他の部屋にいた担任のところへ訴えに来る。</p>	<p>○保護者に対し～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担任がその場で、両者に事情を聴くと、片付けようと放り投げたブロックがたまたまそこにいた本児にあたってしまった。おもちゃを投げてはいけないことを話し本児に謝り、子ども同士は解決する。 ・その事実を見ていず、保護者に報告できなかったことを謝罪した。 <p>母がいるところで、両者の話をきき事情がわかったので、「男の子だし、そんな事もありますよね」とご理解頂いた。</p> <p>○遅番保育士に対し～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育室内での状況が把握できていなかったため、子どものトラブルへの対応、保護者への対応ができなかった。普段の子ども様子から、大人が近くにいないといけない子、目を離してはいけない子を把握して、保育室内での保育士、パートさんの位置に気を付けなければいけないことを確認した。 <p>○パート保育士に対し～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況が解らない時は、「遅番保育士に確認します」と保育士に繋いでもらえるよう伝えた。