

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R3.2.4	精神科病院職員より、利用者退院時に対応した職員の言動に対する苦情。	施設長が当該職員と面談し注意喚起。
R3.2.17	村山荘利用者より職員への対応の不满 ・施設長宛ての手紙による受付	宛先が第三者委員宛てでもあるため、第三者委員への報告を決める。 委員来荘時に対応予定。

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
R3.3.2	職員の発言に対する苦情 午後の作業時間「私こんなに出来ました」と出来上がった製品を職員に見せたところ、 (この仕事が)そんなに速くできる訳がない」と云われた。自分なりに一生懸命作業したのに心外であるとの苦情。	苦情解決責任者及び苦情受付担当が、当該職員に苦情内容の確認を行ったところ、表現は異なるが同様の発言があったと認められ、利用者の頑張りに対する労いの言葉もなかった。以後気を付けていくとの発言がある。当該職員に対し、施設長より支援に際し適切な言葉かけに努めるよう、改めて指導を行い、その旨を本人に伝え、理解をいただいた。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R2.10.20	職員対応への苦情 健康診断の結果用紙を持ってきたが、「はい」と用紙を渡されたのみ。それは自分で判断しなさいという意味なのか。看護師としては、いささか不親切に思う。	当該職員へ、「いささか不親切」と感じさせてしまったことについて、懇切丁寧な対応(今回の検査では、特に異常はありませんでした。良かったですね等の言葉掛け)に努めるよう注意を喚起。今後善処していくことを伝え了解される。

R2. 11. 4	<p>職員対応への苦情</p> <p>配膳の職員が遅く来る利用者呼び捨てにしていた。非常に耳障りである。遅れてくる利用者も悪いのだが、大きな声であったため、他の職員も気付いてはいたはず。</p>	<p>当該職員へ利用者に対する丁寧な言葉遣い、対応に努めるよう注意を喚起する。関係職員へも、利用者に対する不適切な言動や対応を見聞きした際には、その場で指摘し合い、注意喚起していくよう伝えたことを報告し了解を得る。</p>
R2. 12. 10	<p>職員対応への苦情</p> <p>耳の痛みと出血があり、医務室へ行ったが、「いじってるからそうなるんだ」とつっけんどんに言われ、診ようとしなかった。今に始まったことではないが、看護師が3名いるのにA看護師に聞かないとわからないといつも言われる。看護師の言い方、対応には強い憤りを感じるし、A看護師がいないと何もできない、しようしない状況を何とかしてほしい。</p>	<p>当該職員へ不適切な言動や対応に関し注意を喚起し、当該職員を含む看護系の職員へ連携の在り方について見直し改善を求めたことを報告し、了解を得る。また、受診を希望されていたため、12月14日に看護師付添にて耳鼻科受診。左耳は出血した痕があるが、触らなければ大丈夫とのことで痛み止めを処方される。</p>
R2. 12. 14	<p>職員対応への苦情</p> <p>元々午前中の受診と連絡を受けていたが、受診当日まで午後とか午前と何回も変更になった。職員の勤務体制や業務分担等を確認した上で変更したと聞いているが、このようにコロコロ変更されては困る。以前から職員間の連絡を密にしてほしいとお願いしているのに、改善されていない。善処してほしい。</p>	<p>当該職員へ変更となった経緯を確認した結果、予定されていた担当業務が抜けおち、変更が相次ぐ結果に繋がった。勤務開始時に当日の業務の流れを再確認し、利用者支援に当たるよう注意を喚起したことを報告。今後善処していくことを伝え了解を得る。</p>

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

0件

施設名 第2ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R3.1.16	・排泄介助時、陰部を強く拭かれた。	<p>・対応した職員は強く拭いた認識は無いとのことだったが、入居者の皮膚に対してのアプローチに関し、職員全体で注意していくこと、入居者が不快に思わない対応を心掛けることをフロアミーティングにて確認した。</p> <p>・申出者に対し、今後は注意深い対応を心掛けることを約束し謝罪した。</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
R2.11/16	御家族より 振替利用した日にデイサービスから帰宅後、ご本人が「二度と行かない」と怒っていて、何とか話を聞くと、荷物を間違えてしまったら、その利用者から怒られ泥棒扱いされて、とても嫌な思いをしたとのことだった。 普段と違うことがあれば、送迎時にでも一言伝えてくれてもよかったのではないか。	<p>記録を見ても状況がわからない点が多く、確認に時間がかかったが、事実確認後、ご家族にその日の状況を説明し、ご家族に謝罪した。</p> <p>今後については、必要な配慮を行っていくことを約束し、ご理解いただいた。</p> <p>要望として、楽しませて帰してほしいとのことだった。職員にも記録の書き方、情報の共有や、家族とのコミュニケーションの大切さを再度、周知徹底した。</p>

施設名 ひよし保育園

0件

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R2.12.23	<p>地域の方より</p> <p>夕方 18 時頃「保育園西側道路の団地に入る周辺で、朝夕の送迎の為だと思いが路上駐車している車がある。細くなっている場所もあり、そこに車が止まっていると自転車で通る時に危ない」と電話が入った。とても強い口調だった。</p>	<p>遅番の時間帯でちょうど遅番の主任が電話を受け、対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者に「路上駐車はしないように伝えます」と謝罪をし、電話を切った。 ・その日のうちにポスターを掲示した。 (玄関扉・正門) ・外の様子も見に行ったが、その時点では、止まっている車はなかった。 <p>*今後も、保護者に呼びかけてお知らせして行く。</p>
R3.3.24	<p>東村山市保育幼稚園課より</p> <p>「保育士の言動・行動がキツイ。8月起きたことが村山苑のホームページに載っているが、現在の保育士の言動・行動をみると8月のことは対応が甘かったのではないかと保護者の方からお電話をいただきました。市としてもホームページを確認させていただきました。」と連絡があった。</p>	<p>伝えられたことを受け止め、職員会議で職員全体に伝えると共に、当該保育士と個別でも話をした。</p> <p>自分たちの言動・行動を改めて見直し、気を付けると共に再度、自分達に関わる全ての人（子ども・保護者・職員同士等）との関わり方を研修することにした。</p> <p>まず、法人内の他保育園の園長から体験談を聞き、研修をした。今までの自分の思い・考えを改めるところ、大事にしていくことを再確認し、この問題は他人事ではなく自分のこととして考えていくために、今後も研修を続けていく事にした。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
1R2.10.12	<p>○近隣より</p> <p>今日、散歩中であろう園児が、自宅の駐車場にかかっているチェーンをいじっており止めていたバイクにあたる音がした。2階で仕事をしていたご主人と1階で家事をしていた奥さんが聞いており、保育士は「だめよ～」と優しい声で言うのみであった。これまでも何回かあるので、本日電話をかけたとのこと。</p> <p>子どもが、チェーンを触りたくなるのは分かるけれど、バイクに傷がついて修理になると大事になるので、気をつけてほしい。</p>	<p>電話を受け直ぐに園長に報告があり、その方面に出かけたクラスに事実確認を行った。子どもがそのような行為をしていたかを確認すると担任も分かっていた。事実を把握し、申し出のお宅へ出向き謝罪をした。決して怒っているわけではなく、気をつけてくださればとの話であった。昼礼にて、今回の話を共有し、散歩中の子どもの行動には充分気をつけるよう徹底した。</p>
R3.2.26	<p>○保護者より</p> <p>産休に入る時に保育時間は9時～17時になると職員から伝えられた、体調がすぐれない時も無理を推して時間を守った。</p> <p>後から通常通りの時間の利用が可能であることを知った。園は子どもにとってのことを考えての事だと理解するが事前の丁寧な説明と柔軟な対応が欲しかった。</p>	<p>直ぐに昼礼で苦情内容を職員間で共有。さらに、保護者の産休中は申請時間の利用が可能であることを伝えたいと、お子さんの心理的安定のために9時～17時の利用にすることを保護者にご相談し、体調によっては柔軟な対応をすることを産休に入る前に説明を行うことを職員間で共通理解した。</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. 1021	<p>○園前を通った地域の方より (園庭で保護者会主催の「移動動物村」を開催。道路から動物の様子をみていた親子の母より)</p> <p>・「大きな声で怒鳴る声が 2 階から聞こえた。虐待と思われるから注意した方がいい」と話があった。</p>	<p>・「園庭から 2 階に上がったところだったため、子どもたちを呼ぶ声が大きかったのかもしれない。確認します。」と教えて頂いたことのお礼を伝えた。</p> <p>・ちょうど 2 歳児が 2 階の保育室に入室するところだったため、状況を確認する。足を洗うため、離れた場所にいた子どもへの声掛けが大きい声だったため、通行している人に聞こえたようだった。</p> <p>・その日の職員会議で全員で共有し、大きい声は園の外まで聞こえてしまうこともあるため、子どもの近くまで行って声掛けすることを確認した。</p>
R2. 11. 12	<p>○一時保育利用の父母より</p> <p>・今まで半日利用だったが一日利用が初めての日、食事、水分がほとんどとれないため、13:30 にお迎えのお願いの連絡を入れる。1 日分の利用料金を払っているのに迎えの連絡とはどういうことか。料金分預かるべき。返金してほしい、と父の訴えだった。</p>	<p>・園長、担当で対応する。</p> <p>様子によっては早い時間の迎えでもいいので一日利用にしたいとの母のご意向で、料金のことも含め説明したうえでとのこと、と伝えると「わかりました」と父はご納得いただいた。</p>
R2. 11. 26	<p>○一時保育利用の父母より</p> <p>・持参したミルクがそのまま戻ってきた。作っていないのに「飲まなかった」と報告があった。</p> <p>・お迎えの時間をどんどん早くさせられる。</p> <p>・利用時間や食事、ミルクのことについて担当が怖くて話せない。</p>	<p>・園長、主任で対応する。</p> <p>数回の半日利用時、作ったミルクを飲まず廃棄したため勿体なく思い今回作らなかったこと、「飲まなかった」とご報告したことを謝罪した。出生時から摂食障害という診断もあり、食事に関しては人一倍心配をしているご両親への配慮が足りなかったことを重ねて謝罪する。</p> <p>・園長、主任、担当で、今後は本児が利用するときは主任が入り体制を作り 1 日のお預かりにすること、飲まないかもしれないがミルクを作り提供することを確認した。</p>