

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R4.4.12	利用者より他利用者に対する喫煙所でのマナーに関する苦情。 喫煙所にて同フロアの利用者2名の日常的な唾や痰を吐く行為について、見ていて不快なので注意してほしい。	当該利用者へ施設長が面接。 過去にも同様な注意をしている経緯があり、誠に注意し、もうしない事を約束した。
R4.4.12	利用者より他利用者に対する喫煙マナーに関する苦情。 同室利用者への喫煙マナーについて改善してほしい。	当該利用者へ施設長が面接。 箆の子を焦がす行為もあり、火事の危険性、衛生面、自己中心的な行為を厳重注意。 二度としない約束をした。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R4.9.5	(施設生活環境・設備への苦情) ・2階でオムツを捨てられる場所が車椅子用トイレの中だけで、使用中だと捨てられず、トイレの外に置きっぱなしになり、匂って皆も困っている。蓋の付いたゴミ箱を置くようにしてほしい。	車いす用トイレ使用時でもおむつが廃棄できるように、蓋つきのポリバケツを購入し、汚物入れとして2階洗面台下にも設置した。

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
R4.9.2	(職員の利用者対応に対する苦情) 訓練場面や終礼時の日誌記入の際に、職員が言葉遣いが「タメ口」であったり、訓練完了後に「すごいね、きれいになったね」と云って拍手するなど子ども扱いされた。職員は利用者に対し、子ども扱いを止め敬語を遣って欲しい。	施設長より当該職員を含む全職員に対してミーティング及び朝礼にて、利用者支援における子ども扱いと受け取られる言動やタメ口を改め、敬語を遣うことについて周知を図り、その旨を本人及びご家族に説明して、了解を頂いた。

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R4.8.3	<p>(職員の対応についての苦情)</p> <p>特養利用者から特定の介護職員への対応に関する苦情。</p> <p>別の介護職員より報告があり、就寝前の眠剤の投薬について、通常数を飲ませてもらえなかったとのこと。そのことを当該職員に確認したところ、決められた錠数を飲んで頂いたとの返答であったが、本人の認識としては通常数服薬してない認識があり、その夜は眠れずに辛い思いをしたとのこと。又、服薬時に当該職員が薬と水を持ってた時の対応として、当該利用者曰く、その職員が「持ってきてもらった時は何て言うの、有難うでしょ!」と言われた。</p>	<p>施設長が、当該職員に事情聴取したところ、利用者の口調が命令口調だったので、それに対して、「そういう言い方は良くないじゃない」と言ったとのことと相違があった。</p> <p>又、投薬の方法、本人への確認、言葉遣いを改める等指導し、本人より当該利用者に謝罪した。</p> <p>ご家族にも報告し、ご家族からは当該利用者も高齢でわがままな所もあるので今回の件は家族から苦情として申し立てることはしないと話された。</p>

施設名 第2ハトホーム

0件

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

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
6/17（金）	<p>前年度からの件</p> <p>保護者より以下の内容について、きちんとした謝罪はされていないと、第三者委員へ苦情申し立てがあった。</p> <ul style="list-style-type: none">・加配保育士の手配忘れについて・個人情報の漏洩とそれに対する不適切・非人道的な対応について・保護者いじめについて <p>かかわった職員から直接謝罪してほしい。</p>	<p>昨年度から引き続き。今回は父の参加があり、父母、第三者委員2名、園長、主任の6名で話し合いの場を設けた。</p> <p>当該職員の出席を要望されたが、既に謝罪していた経緯から、今回は園長・主任で改めて謝罪をするつもりであることを伝えた。折り合いがつかない状況で、父より、「この話を長引かせるつもりはない、今日で終わりにしましょう」と提案される。</p> <p>第三者委員の助言もあり、一旦退室して、当該職員に状況を伝えたところ、職員も理解し、直接父母にお会いして謝罪をすることにした。謝罪を受け入れていただき、解決となった。</p>

施設名 ひよし保育園

0件

施設名 ふじみ保育園

0件

施設名 ほんちょう保育園

0件