

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R4.10.28	利用者より職員への苦情。 作業場で職員に座る席を聞いたら「空いているところでやれ」と強い口調で言われた。	施設長が職員に事情を聴く。 強く言った認識はなかったとのことであったが、利用者が「言い方がきつい」と感じており、普段から丁寧な対応を心がけることを注意した。利用者に説明し理解を得た。苦情を申し立てて以降はないということであった。
R5.1.27	利用者より職員への苦情。 作業場で職員が仕事に関係ない話を長い時間していてイライラした。職員に注意してくれればそれで良い。	施設長が職員に事情を聴く。 利用者や職員と雑談することはある。利用者には作業に集中するよう伝えていることもあり職員も気を付けることを確認した。 利用者に説明し理解を得た。利用者自身がイライラしていたこともあり、また利用者同士で雑談することもあるので、あまり気にしないようにするとのことであった。

施設名 福祉事業センター

0件

施設名 つばみ保育園

0件

施設名 ふじみ保育園

0件

施設名 ひよし保育園

0件

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
R4. 10. 3	市役所みどりと公園課 より 「天王森公園を運動会の練習で使用したあとの白線がそのままになっており子どもが触ってしまうことがある、と市民からクレームが入っている。使用後はきちんと消してください」と連絡が入る。	<ul style="list-style-type: none"> ・謝罪し今後十分に気を付けることを伝え、すぐに消しに行く。 <p>その日は幼児クラスが 12 時過ぎまで公園で練習をしており、急いで園に戻ったため、白線をきちんと消せていなかったことを確認した。消せないときは、園に連絡し他の職員が消しに行くことを確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パウダー量の調節と練習時はできるだけ水でラインを描くこととした。
R4. 10. 5	11:30 頃 地域の男性 より 「ベランダで泣いている子どもに対して不適切な言葉かけが聞こえた。子どもの体の拭き方も雑だった。周囲の他の職員も当該者に何も言っていなかった。」と電話が入る。	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもへの対応についてご心配をおかけしたことを謝罪し、園全体で周知することを伝える。 ・当該職員に状況の確認をする。言葉のかけ方、対応について自身の対応を振り返り、クラス内でお互いに声を掛け合うことを確認した。 ・対応についての改善策を話し合い、園全体でも改めて共有し確認した。 ・朝礼で改めて周知した。
R5, 3.6	11:30 頃 地域の方 より 「天王森公園前の道路で車で信号待ちをしていたところ、公園で遊んでいる子どもが車に向かい石を投げた。車にあたり傷になり危険。きちんと子どもを見てほしい」と電話が入る。	<ul style="list-style-type: none"> ・散歩帰園時、当該クラスから事前に報告があったので、重ねて謝罪した。 ・電話での内容を当該クラスに伝え、あらためて状況の確認を行う。注視していなければならない子どもから目を離さない、年齢によっては道路に近い場所で遊ばないことを確認する。 <p>職員会議で全体に周知し共有した。</p>

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R5. 3. 30	身体介護への苦情 「入浴の際、特定職員の介助が乱暴で痛い。」と訴えあり。	<p>対象職員に状況確認をする。身体的特徴から移乗介助の際に、危険なのでどうしても力が入ってしまうことが多いとのことであった。施設長よりご本人に説明し謝罪する。ご本人は「怪我しないようにしてくれているんです</p>

		ね」と納得されるが、「もう少し丁寧にしてほしい」と要望される。 今後身体介護の際、安全を優先しつつ、介助及び言葉かけを丁寧にするように職員に周知する。
--	--	--

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R5. 2. 7	(職員の対応についての苦情) 入居者の衣類管理についての家族からの要望。	担当職員から入居者の衣類が無くなったので新しい服を持ってきてほしいとの連絡が家族宛にあった。ついこの前にも同様の連絡があり衣類を持って行った。家族としては施設が紛失したと解釈したようだが、紛失した訳ではなく、季節に応じた服が不足していたり破けたり、古くなった衣類もあるのでその事も含め伝えたつもりだったが言葉が足らなかった為、不満に繋がった。ただ家族としては相当量の衣類を持っていったるのにも関わらず、その頻度も多く、面会時の服装も古いものを着てたりと不信感も感じている。 今後施設として、「現在お預かりしている衣類の確認、写真を撮りご家族への提示。担当職員からの補充依頼時には、理由を明確に伝え、お預かりした新しい衣類の写真を撮り古くなったものを返却し管理簿を作成し記録を残しておく。又、新たに補充した衣類の洗濯委託業者へ出す衣類の把握もしておく。」とすることにした。以上の内容については、当該フロア職員(担当職員)、ケアマネ、相談員も共有し、適切な衣類管理に努めていくこととする。以上の施設の対応について、ご家族からは管理簿の作成や保管している衣類の把握等の取り組みに対し高く評価する旨のお言葉頂いた。

施設名 第2ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R5.1.30	<p>(職員の言葉使いについての苦情)</p> <p>医療処置として、頭部にローションをつけている事を、介護職員から汚いと言われ、とても傷つき悔しい思いをした。</p>	<p>介護主任、相談員、解決責任者よりご本人に対し謝罪。今後はこのようなことが無いよう職員一同気を付け、皆さんに喜んでいただけるサービスに心掛けたいとお伝えし、ご理解いただいた。</p> <p>ご家族へ電話し、ご本人から受けた苦情の内容について報告し謝罪した。後日、ご家族の面会あり、改めて苦情の内容について報告し謝罪し、施設として改善に取り組むことをお伝えし、ご理解いただいた。</p>
R5.2.18	<p>(職員の言葉使いについての苦情)</p> <p>母より話があり、面会で差し入れしてもらった麦茶をフロアに持っていったら介護職員に「麦茶を飲むことができるなら、ほうじ茶も飲めるんじゃない」ときつい口調で言われたと。過去にも「生活保護だから」、「太っているんだから」などと言われたとも言っていた。母の悪いところもあり、大げさに話しているところがあるかもしれないが、こんなことを言われるのは酷いと思うので、今回は解決してほしい。</p>	<p>本人に話を聞き内容を確認。苦情解決責任者に話をし解決に向けて進めていくことをお伝えした。苦情受付と同時に、虐待事案として法人内での検討を行った上で、当該職員とコンタクトが無いよう業務配置を変更し、その後、担当するフロアを変更した。</p> <p>東村山市介護保険課に虐待の疑いとして通報もし、東村山市から聞き取り調査が入った。</p> <p>当該職員と家族の直接面談を実施。ご本人ご家族に精神的負担やご心配をかけたことについて謝罪した。</p>
R5.3.4	<p>(ショートステイの対応についての苦情)</p> <p>「ショートステイを利用して帰ってきたら、紙パンツをはいていなかった。ちょっとショックでした。前回、「施設で支給するので持参しなくてよいです」と言われたので、今回は持たせなかったのですが、はかないで帰ってくるのであれば持たせればよかったなと思いました。持参した方がよいのか、持参しなくてよいのか、どちらかはっきりしていただけると助かります。」</p>	<p>介護職員に状況の確認をとるが、はき忘れたとの回答はなく、どういったいきさつから「はいていない」状況になってしまったのかわからないとお伝えし謝罪した。</p> <p>紙パンツは利用料に含まれているので施設で準備するため持参されなくてよいことを改めてお伝えし、今後は今回のようなことがないよう気をつけますと謝罪し、ご理解いただいた。</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
10月20日 ほんちょうケアセンター駐 車場	<p>地域の方より</p> <p>「角の木で歩道の人や車道の車も見えにくくなっている。」とお話あり。木が大きくなり枝葉で歩行者や自転車などの通行人や車が見えず危ない状況があるとのご指摘をいただいた。</p>	<p>保育園園長が対応し、その後、応急処置的に園長と保育園職員、ケアセンター職員とで、枝を切った。のちに業者に剪定していただき、通行等に支障がなくなった。</p>
11月2日 通所介護 事業	<p>利用者ご本人より、</p> <p>特定の職員の態度に嫌がらせを受けているのではないかと感じて通所をやめたいとお話があった。</p> <p>今までの椅子と違っていたり座布団の用意がなく、座布団が欲しいという嫌な顔をした。レク時に画面やホワイトボードが見えない席なのに声もかけてくれず見えないままであったなど。楽しく良い職員だと思っていたのでギャップを感じた、との話をいただいた。</p>	<p>お話しを伺い、配慮に欠けた点や不快なお気持ちにさせてしまった事に謝罪した。</p> <p>今後は職員間でその方の状況に合わせた配慮の共有と、クラブ活動や帰り前レクを始める前に、ご利用者の皆さんが椅子の向きを変えるなど参加できる状態を確認してから始めることをお伝えした。</p>
3月2日 通所介護 事業	<ul style="list-style-type: none"> ・請求書の内容が間違っていた。間違った時の説明が不足し対応が悪い。お金に関することに対して意識が低い。 ・請求書が引き落とし日の3日前になっても届かず、こちらから連絡した。手元に届くのが遅すぎる。遅くなるなら電話1本すればいいのではないかとお話しをいただいた。 	<p>対応が遅くなったことに謝罪し、請求の間違えに対しての考えられる原因や経緯について説明をさせて頂いた。また、請求書が遅くなるようなことがあれば連絡させて頂いていただくこととした。</p>
3月23日 通所介護 事業	<p>匿名で電話があり、ハトホームの名前が入っている車両だと思うが、本町アパート周辺で職員と思われる人がガムを噛みながら唾を吐き煙草を吸っているところを目撃した。施設としてどのような教育をしているのか、ふざけている、市に通報しようかと思うとの事であった。今度目撃したら市に通報するとのこと。(かなりご立腹されていた)」との連絡をハトホームの施設長よりいただいた。</p>	<p>謝罪をし、この件は、当該施設の責任者に伝え、当該者に厳しく指導することを伝えた。</p> <p>当該施設の責任者より職員に注意指導した。</p>