

## 施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R5.9.8	○利用者より看護師への苦情。 利用者が診療室にて看護師から、脇下にできたあせもについて、「この人いつもだから」「しっかり洗っていないから」と、きつい口調で言われた。	施設長が看護師に事情を聴く。 看護師より、体の洗い方が不十分なのが原因で、そんなに強い言い方をしたつもりは無いが、以後、気をつけるとの事。施設長より看護師に、利用者へ誤解を与えるような言い方をしないよう注意。症状が治まらなければ、皮膚科受診の方向で検討する事を確認した。 利用者へ、看護師には言動に気をつけるよう注意した事を説明し、また、季節的にもあせもが出来やすいので、引き続き、よく身体を洗い、治まらなければ皮膚科受診を検討する事を伝え、理解を得た。

## 施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R5. 4. 12	○利用者より非常勤職員への苦情。 利用者が洗面所清掃をしている時に、非常勤職員に「足」(足が邪魔という意味)と言われた。	施設長と非常勤職員とで面接。 施設長より非常勤職員へ状況確認したうえで、利用者優先の対応を心掛けていただくよう話をし、了承。 施設長より利用者本人へ説明し理解を得る。
R5. 4. 12	○利用者より報告を受けた職員からの苦情。 非常勤職員が利用者に向けてズボンを下ろしていたように見えた。	施設長と非常勤職員とで面接。 非常勤職員本人からは、ズボンが緩くて落ちそうなのをずり上げた。わざとではない、との話だが、施設長より非常勤職員へ、人に不快感を与えるセクハラと誤解されるような行為であり人前でしないよう注意。法人へ報告、服務規律違反として注意書を発行。
R5. 6. 20	○利用者より職員への苦情。 通院付き添いの職員が Dr に対して薬を増やしてほしいと言っていた。 勝手に薬を変えられるのは困る。	施設長が看護師と職員へ確認。 利用者の薬が、次回受診までの90日分までギリギリで足りなくなる恐れがあるため、余裕を持たせて処方日数を数日分増やしてほしいと担当医に相談したとの事。 施設長より利用者本人へ説明し理解を得る。
R5. 6. 30	○利用者より警備員への苦情。 夜中0時頃に起きてトイレへ行こうとしたところ、巡回中の警備員より「早く寝なさいよ」と言われた。	施設長より警備員へ確認。 警備員本人が、その場で利用者本人から余計な声掛けであることを指摘され、反省しているとの事。 施設長より利用者本人へ説明し理解を得る。

R5. 7. 18	○利用者より看護師への苦情。 利用者が看護師へ耳鼻科への受診を訴えた際、通院に行きたいのなら交通費を自分で出して行くよう言われた。	施設長と看護師とで面接。 看護師より、そのような言い方になり申し訳ない。今後気を付けるとの事。 施設長より利用者本人へ説明し理解を得る。
R5. 7. 29	○利用者より同室者への苦情。 同室者がうるさい、しつこいので迷惑していると意見箱への投稿。	投稿した利用者の面接実施。 投稿した利用者本人は精神状態悪く、すでに通院先のDr より頓服薬の追加処方を受けている。入院予定あるため話を受け止めるにとどめた。

施設名    ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R5.6.23	○職員の対応についての苦情 入居者の服薬管理についての家族(次女様)からの苦情、要望。 ご家族より、職員の配薬時及び配薬ミスにおける入居者への対応について、普段は数錠合包しているが、事情により一度開封したものをお渡しする時に『信用してもらえませぬ、信用してもらえませぬ、信用してもらえませぬ』と言われた。普段から施設職員と入居者は信頼関係が築かれているはずなのに、なぜそのような発言になったのか確認したい。更に翌朝の合包とは別の薬が不足しており、すぐに気付いて事なきを得たが、服薬管理についての説明を求められた。	ご家族に来園して頂き事情を説明、謝罪を行った。改めて今後の改善策を示す旨、お伝えした。看護師ミーティングで再発防止策(チェックの徹底、夜勤時看護師不在の場合のオンコール、ケースによっては、その場で入居者に確認して頂く)を確認。後日ご家族に再度説明、ご理解を頂き、合わせて入居者へ説明、謝罪しご理解頂いた。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R5.5.6 通所介 護事業	○職員の対応についての苦情 ご利用者送迎中、狭い道で家の前に 停車している間、待っていてくださ った対向車の方から、「きちんと挨拶 もせず車に乗り込み、手で下がる よう合図してきて、態度が悪い」と 電話あり。	電話があった方に、道を譲ってくださ ったのに不愉快 なお気持ちにさせてしまった事を謝罪した。 該当職員へ状況を聞き取り、車や自転車に限らず、相 手の方へしっかり謝意が伝わるよう車に乗り込む前 に挨拶・お礼を伝え、気持ちよく通行できるように行 動することを管理者より再周知した。
R5.9.5 通所介 護事業	○利用者家族から対応についての 苦情 利用者奥様より電話あり。今日は便 だらけで、ひどい状態で帰ってきた。 においも酷くズボンまで汚れて いて、車やフロア内で大丈夫だった のか？いくら本人が嫌がるからと いっても、こんな状態になっても対 応してもらえないのか？お尻が真 っ赤になっていたとご指摘いただ いた。	利用者奥様に、こちらの対応が至らな かったことを謝 罪した。今後、ご本人のお気持ちに配慮しながら排泄 介助の介入も行えるよう、日頃の声掛けなど工夫して いくことを約束し、ケアの検討と申し送りを徹底し た。また、不適切ケアに繋がりがねないため、職員間 で虐待の類型など再確認を行った。
R5.9.16 通所介 護事業	○利用者ご家族より利用料請求に ついての苦情。 利用料が毎月 20 日引き落としなの に請求書が届いていない。請求書が 期日までに届かないようであれば、 口座振替ではなく現金での支払い に変更したいとのお話がご家族よ りあった。	通常、デイサービス利用時、ご利用者 に請求書をお渡 しするが、会計担当職員から請求書を受け取った職員 とデイサービス担当職員との連絡が不十分であった ため、デイサービス利用時に請求書をお渡しするこ とができなかった。ご利用者に請求書をお渡し出来な かったことについて、管理者から利用者ご家族に説明 し、謝罪した。改めて職員間の連絡体制を再構築す ることを周知。今回の利用料請求については、請求内 容をご家族が確認し、お振り込みいただくこととな った。

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R5.7.6	<p>(職員が一方的に利用者との面談を終了してしまった件)</p> <p>悩みを抱えている利用者と職員が面談(相談)をしていたが、職員が「この後会議があるから。」と言い、一方的に面談を終えてしまった。苦情申出人(利用者)としては、もっと丁寧に話しを聞いてほしかった。また、職員の都合で面談を終えるなら「他の時間に改めて面談する。」等の提案をしてほしかった。</p>	<p>当該職員に事実確認をしたところ、概ね苦情申出人(利用者)の訴えの通りであるとのことであった。これを受け、苦情解決責任者である施設長から、当該利用者に対し、謝罪と改善策の説明を実施。今後、職員の都合で一方的に面談を終えるといった不適切な対応がないよう、職員に注意喚起していくことを説明し、当該利用者にて了承していただいた。</p>
R5.7.6	<p>(職員の態度が高圧的に感じられた件)</p> <p>苦情申出人(利用者)は、強い口調で叱責されたり、プレッシャーをかけられたりすることが苦手であるが、ある職員の言動に圧力を感じることもある。他の利用者に「キレている」様子があったり、「昔はもっと利用者に対し強く叱責していた。」等といった「武勇伝」を話したりしている。このような言動は福祉職員として問題があるように感じるので、態度を改めてほしい。</p>	<p>当該職員に事実確認をしたところ、そのような「武勇伝」を話したことはなく、他の利用者に「キレた」こともないとのことであった。これを受け、苦情解決責任者である施設長から、当該利用者に対し、謝罪と改善策の説明を実施。事実誤認のところもあるが、当該職員に誤解を招くような言動があったことを謝罪し、今後利用者対応の在り方について(感情的にならないよう)職員に指導していくことを説明し、当該利用者にて了承していただいた。</p>
R5.8.16	<p>(体調不良等の訴えを職員が取り合わず、清掃訓練をさせられた件)</p> <p>苦情申出人(利用者)が、村山荘2Fトイレの清掃訓練の際、職員に体調不良を訴えたが、職員は「大丈夫(問題ない)」といった旨のことを言い、取り合わなかった。また、村山荘4Fトイレの清掃訓練の際には(通常利用者2人で清掃するが)相方の利用者が休みであったので、職員に手伝ってほしいと訴えたが、取り合ってもらえず、1人で清掃を行った。</p>	<p>東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会に匿名希望で寄せられた苦情であり、苦情申出人(利用者)の希望としては、「福祉事業センターに伝えてほしい。」とのことであった。(「改善してほしい。」「回答がほしい。」等の訴えはなし。)これを受けて、苦情解決責任者である施設長が事実確認を実施。全職員に対し、利用者に対する声掛けや言葉遣いに留意するよう注意喚起を行った。</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
R5. 7. 14	○地域の方から電話あり。 保育園の門から子どもが飛び出し、前の道路を自転車で通るとき危険。手をつなぐよう保護者に徹底してほしい。	電話のあった地域の方に対し、危険な思いをさせたことを謝罪し、帰園時手をつないで門を出るよう改めて保護者に徹底することをお伝えした。保護者には、園だより、クラスだよりで「門扉からの飛び出し注意」をお伝えし、帰園時門の前でお声掛けをし注意を促した。また、朝礼で全員に周知した。

施設名 第2ハトホーム

0件

施設名 つぼみ保育園

0件

施設名 ふじみ保育園

0件

施設名 ひよし保育園

0件