

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R5.11.9	<p>○職員の言葉遣いへの苦情。 日帰り旅行から帰荘後、お土産購入時のレシートをお店でもらわなかった事について、「何でレシートが無いんだ。」と職員にキツイ口調で言われ、また、買い物等問題なかったと話してくれた他利用者に対し、別の職員が「あなたは関係ありません。」とキツイ口調で黙らせたので、改善して欲しい。</p>	<p>施設長が各職員及び申立利用者に事情を聴く。 各職員の話によると、申立利用者は意に反する事があると暴言、暴力行為を繰り返すため、対応が難しいのを承知しており、「レシートはどうしたんですか。」 「(状況説明した他利用者に対し) 気にしなくて大丈夫ですよ。」と説明し、申立利用者等に配慮していたとの事。申立利用者は自己が疑われたと誤解し、突然泣き出し、扉を叩いたり、職員に死ねとの暴言があった事がわかった。 次に申立利用者に事情を聴くと、「レシートをもらうのを忘れていた。扉を叩いたり、職員に死ねと言ったり、悪い事をした。」との反省の言葉があった。施設長より、職員の発言について、ニュアンスの受け取り方の違いで誤解を生じさせたのなら、今後、改善するよう留意する旨を伝え、また、申立利用者に対しては、利用者であっても職員に対する暴言や扉を叩く等の暴力行為はあってはならない事を注意し、「わかりました。」と返答し、理解を得た。</p>

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R5. 10. 11	<p>○苦情受付担当者へ口頭にて利用者より申し出。 当直者の対応について、食事の際に声が大きいうえに良くしゃべるため、不快であり改めて欲しいとの内容。</p>	<p>施設長が対象職員と面接。 思い当たる節はあり、つい大きな声になってしまうので自分でも気をつけなくてはならないと思っているとの事。人の声や大きな音に敏感な利用者や、落ち着いた環境で食事したい利用者もいるため、騒々しさを不快に思う利用者がある事を考えながら行動するよう伝えた。 施設長より申し出人へ、対象職員に今後改めるよう注意した事を報告。これで終結で良いとの事。</p>

R6. 2. 16	<p>○利用者より職員への苦情。 生活訓練担当職員に色々なことを言われてお金を見られたりして嫌な思いをしている。自分で工夫してきたことを「無駄な事」「やらなくて良かったのに」と否定された。時には言葉を選んで言ってもらいたい。また、汚い言葉を使わないで欲しい。「あなたは本当に正直でばかね」等。褒められているのかけなされているのかわからない。</p>	<p>苦情受付担当者が利用者本人と面談。 苦情として取り扱う事を確認し、施設長が利用者本人と面談。対応を改善して欲しいが、訓練担当職員を変える必要はないという意思を確認。施設長から対象職員に改善に向けた話をし、さつき荘全体で改善策を考えることで了承を得る。 施設長が対象職員と面談。生活訓練担当職員としての業績を評価した上で、利用者本人の障害特性を考慮した対応が必要と指摘。今後は生活訓練担当職員間で支援目的をより詳細にすり合わせ、支援内容がずれないようにしていく事を確認。 施設長より利用者本人に対象職員の今後の接し方を改めると伝えると、既に該当職員から謝罪あり、納得できたとの事。</p>
-----------	--	--

施設名 第2ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R6. 2. 18	<p>○入居利用者から職員の対応に対する苦情。 ショートステイ利用者が夜21:30頃部屋に入ってきて何も言わず立っていた。何も話さず、何も取らず、ただダンスの上の荷物を物色していたが何も持っていくことはなかった。ナースコールを押して夜勤者に話す「分かりました」くらいの返答で来てくれなかった。</p>	<p>申出利用者に怖い思いをさせたことをショートステイ担当者から謝罪し、ショートステイ利用者は悪気があって行っているのではなく認知症からそういう行動になってしまっていることをお伝えした。 ナースコールを押したら話を聞きに来室するようスタッフに周知することを約束した。 ご家族面会時に今後このようなことがないよう徹底することを謝罪した。</p>

施設名 ほんちょうケアセンター ( 通所 0件)

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R5.11.13 居宅介護事業	<p>○利用者ご家族より担当CMに対する苦情。 電話で「担当CMよりメールにて、先程訪問したとのことの報告がきたが、本人と一緒にいるので、そんなはずがない。あたかも、訪問したように書かれている。認知症</p>	<p>担当CMの記録やスマートホンを確認すると、あたかも訪問したように記載されていた。 担当CMに確認したところ「訪問はしたが不在だった。電話でのやり取りなど効率化のために事前に記載してしまった。約束しても不在のことが多い」とのこと。 管理者より、直ぐに訪問予定を立て謝罪に伺うこと、</p>

	なので、その様なことをされると信頼できない」とのこと。	誠意のある対応をして信頼関係の回復を試みることで、業務遂行に当たっては基本に立ち返り訪問後に記録することなどを指導した。
R6.2.10 訪問介護 事業	○利用者ご家族よりヘルパーに対する苦情。 「ヘルパーの交代希望がある。理由は声掛けが幼児対応だ。片づけが雑。訪問が15分遅れたのに謝罪がなかった。活動記録時間が実際より長く書いてあった。自発的に動く様子がない」など。	ご家族とヘルパーの認識に若干の違いはあるものご家族にそのような印象を与え、信頼関係が損なわれていると判断し、ヘルパーを交代した。また、不適切な対応を防止する意味からも継続的に研修を行っていくこと等をご家族に謝罪と共に伝え、ご理解を得た。

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
R5.12.12	○個人情報の漏洩及び職員による不適切な声掛け 就労時間内に、廊下で利用者より通院先に「受診」の件で電話したい旨話されたが、活動終了後に電話するよう回答。ところが、休憩時間に他の利用者が当該利用者の「受診」について話をしていることが耳に入り、廊下で話をしていたことが、漏洩したと感じ、不穏な状態となってしまう。 その状況を受け、面談することとなったが、「感情のコントロールができていないので面談に入ります。」との発言があった。	苦情解決責任者である施設長から、利用者に謝罪し、サービスの改善に努めていくことを約束した。また、職員からは、具体的な改善策として、以下の説明を行った。 ・個人情報を含む話をするときは、個室を使う等プライバシーに配慮する。(個室には「面談中」等の札を付ける。) ・「声掛け」については、言葉選びに細心の注意を払い、また表情や仕草等にも留意する。 ・休憩時間中に問題が起きた場合には、その場に居合わせた職員が速やかに介入する。 利用者からは、理解を得ることが出来たので、これを以って解決とした。

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
	<p>○地域の方から電話あり。 「本日そちらの園で芋ほりに行っているか？」との確認後、「畑脇の道路は交通量があり危険で大変だとは思いますが、保育士が大きい声でかなりの勢いで子どもを叱っており子どもは泣き叫んでいた。近くの高齢者施設の利用者さんにも聞こえ驚いていた。せっかくの芋ほりが楽しくなくなってしまうのではないか。」</p>	<p>○ご心配をおかけしたことを謝罪し、状況を確認し、園内で共有し対応することをお伝えする。電話対応した職員から園長、主任に報告があり、主任から幼児クラスに状況を確認する。意にそぐわず大泣きしている子に、車が通り危険な状況について厳しい口調で伝えたとのこと。その場面だけが切り取られ意図しない伝わり方をすることがあることは、機会あるごとに全員で確認しているが、改めて心にとめて保育にあたることを確認した。職員会議で全員に周知した。</p>

施設名 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