

## 施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R6.5.21	○利用者から受けた暴力行為に関する職員の苦情。 枕カバー交換日のため、職員が居室に行き、交換するよう促すが、当該利用者が「交換しない。」と返答したため、再度、交換するよう伝え、職員が廊下に出たところ、「お前あんま調子乗んなよ！」と職員の胸ぐらをつかんだ。離すよう伝えたが離さず、右手の拳で職員の左頬に殴りかかってきた。職員はとっさに避ける動作をとったため、頬をかする程度に拳があたった。苦情の申出をする事で、利用者といえども暴力行為をした場合は、責任ある措置を受ける事を認識して欲しい。	施設長が申立て職員及び当該利用者から事情を聴く。 申立て職員の話によると、当該利用者は日頃から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いるが、枕カバーの交換は当該利用者が自分で行えるものであり、また、交換日であったため業務遂行上、交換するように伝えたとの事。当該利用者に事実を確認すると、暴力行為を認めた。施設長より、いかなる理由があっても暴力行為は許されず、状況によっては警察に通報する可能性もあると厳しく指導した。また、本件を福祉事務所に通報し、今後、何かあれば連携して対応する事となった。

## 施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R6.8.11	○職員の介護方法への苦情 面会時、便臭がするためトイレ誘導を介護職員へ依頼したところ、ベッド上でのオムツ交換であると言われた。前任の担当者から、トイレに行くための布パンツの購入を勧められ、1万円ほどかけて購入したが、半年もたたずに使用しなくなったのか。	定期のケアプラン作成時に介護内容をご家族へ説明し、用紙も渡しており、以前もご家族から「無理はしないで」という返答もいただいていたが、連絡の不備を謝罪し、改めて立位が難しくなっている状況を説明した。ベッド上でのオムツ交換を終えご家族のところへ戻った際には何も言われることはなかった。面会終了時には「またよろしくお願いします」と話され帰られた。

## 施設名 ほんちょうケアセンター (通所・訪問 0件)

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R6.4.4 居宅介護支援事業	○市役所より、利用者本人から苦情があった旨の電話あり。 「担当ケアマネージャーと約束をしていないのに押しつけてきて、家の中に上がり込んできた」「担当ケアマネージャーが怖い」と利用者本人から電話があった。	利用者の主治医が変わるなど、利用者本人の精神状態が不安定な時期であった。しかし、担当ケアマネージャーは利用者の状況を十分理解せず利用者の気持ちに寄り添うことができなかつたことが要因であった。 解決策として、ご本人、ご家族とも話し合い担当ケアマネージャーを交代した。

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
R6.5.9	<p>○保護者より、朝の送りについて園長に訴えあり。</p> <p>登園が遅くなった時の担任の対応について、家族の事情でどうしても遅くなることもあり連絡も入れている。以前も同じ対応で攻められている感じがする。事情を理解してほしい。</p>	<p>園長が当該保育士に状況を確認。</p> <p>家族の状況の理解と、保護者の想いに共感や寄り添った声掛けができるよう確認した。当該園児のお迎え時、園長より保護者に直接お声掛けをし、辛い思いをさせてしまったことを謝罪し、ご理解を頂いた。</p>
R6.5.29	<p>○保護者より園長に訴えあり。</p> <p>コドモンで皮膚科受診後登園の連絡があり、11時過ぎの登園後、事務所に寄り園長と話す。指の間がトビヒのようになり受診しないと預かれない、と言われたため本日朝受診したが、登園が遅いと言われた。どうすればよかったのか。</p>	<p>園長が当該保育士に状況を確認。</p> <p>前日のお迎え時、保護者に「(トビヒが) 酷くなるとお預かりできなくなることがあるので、早めに受診した方がいい」とお伝えしたとのこと。保育士が伝えた意図としては、トビヒが拡がると登園できなくなることがあるので、早めに受診した方が良いと思うことを伝えたかったのだが、こちらの意図が正しく伝わらず、すぐに受診をしてほしいと伝わってしまい、不快な思いをさせてしまった。登園前の受診をお願いしたならお預かりするのが当然、正しく意図が伝わるよう丁寧にお話をすることを確認した。当該園児のお迎え時、クラス担任から不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、ご理解を頂いた。</p>
R6.6.13	<p>○保護者より園長に電話あり。</p> <p>・受け入れ時の検温でかなり熱の高い子がいる。体調が悪い子を受け入れるのか。入園時に説明があった休みの判断基準と違うのではないか。</p> <p>・電話を受けた際、保留せず保育士の喋っていることが保護者に聞こえた。感じのいい内容ではなく、きちんと預かってもらえているのか不安になる。</p>	<p>登園時、暑かったり泣いていると体温が高くなる子がいるため、0歳児は体温が高めでも、全身状態で判断していることをお話す。また、夏の時期での対応について保護者にきちんとお知らせしてなかったことを園長より謝罪をする。</p> <p>クラスだよりで夏季中の受け入れの判断基準をお知らせした。又、園だよりで、体調不良時は家で療養し感染症拡大防止の協力を伝えた。電話のあった保護者には、園長より不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、ご理解を頂いた。</p> <p>当該保育士に状況を確認する。保留をすれば何を話してもいいわけではなく、保護者に寄り添う姿勢を確認した。保護者に向き合う姿勢、電話での対応について職員会議で全体に周知した。当該園児のお迎え時、担任、主任、園長で再度謝罪をした。</p>

施設名 第2ハトホーム

0件

施設名 さつき荘

0件

施設名 福祉事業センター

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