

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R7.9.9	○利用者家族より、職員の対応について苦情あり 家族面会時、フロアにて利用者本人の居場所を家族が聞くと「入浴中で20分ほどかかる」と職員より回答があったが、話し方がとても迷惑そうに感じた。帰った方がいいのか、入浴が終われば会えるのかも分からなかった。言葉が足りないのではないかと感じた。日頃の対応も、フロアでは職員の挨拶が無く、家族が放置されていることがある。声をかけたくても忙しそうだし嫌な顔もされる。また、面会時には利用者本人を起こしてもらいたい。起きられない事情があるなら説明して欲しい。	職員の至らなかった点について、担当相談員より謝罪。職員の挨拶の徹底、面会時の離床介助、離床できない場合の丁寧な説明を約束した。当該職員に対しては、即日、個別指導を行った。フロア職員にはミーティングでの周知を図り、10月のリスクマネジメント委員会にて全体への周知および注意喚起を行った。

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
R7.4.9 通所介護	○送迎時の運転に対する苦情 朝の送迎時、左折しようとしたところ、センターの施設車両が出てこようとしてぶつかりそうになった。と匿名で電話があった。お子様を乗せていたので危険を感じたとのことだった。	運転していた職員の注意力不足であったとのことで、管理者より当該職員に注意し、路地から出る時は徐行するように話をした。相手の方にはお電話で謝罪した。
R7.7.2 通所介護	○看護ステーションより、職員の言動について苦情あり 当センター職員の会話中や支援中の距離が近いなどの言動等について、看護ステーションの複数看護師より不安感を憶えたと言情があった。	センター長より、当該職員へ行為を改めるよう口頭注意し、看護ステーションの看護師が在中時は、センターの正規職員がフロアにいるようにし、行動が改まっているか確認することにした。
R7.8.25 訪問介護	○訪問介護利用者より、ヘルパーの対応について苦情あり 訪問したヘルパー職員が掃除機のゴミを取り出す際、調理で使用している菜箸を使用したとの申し出あり。許可なく調理道具を掃除に使用されたこと、また指摘時のヘルパー職員の対応に対し、不快な思いをされたとの苦情あり。	サービス提供責任者が利用者宅を訪問し、経緯の確認と謝罪を行った。該当ヘルパーにも事実を確認したところ、不適切な対応であったことを認めた。翌日、新しい菜箸をお渡しし、改めて謝罪。全登録ヘルパー等へ支援時の用具使用や確認手順を周知し、再発防止に努めるよう指導した。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R7.4.12	○近隣住民より苦情あり 近隣店舗で買い物をした利用者が店外で食べ、そのゴミをそのまま投げ捨てたため注意した。職員も大変だとは思いますが、利用者の買い物には職員が付添ってほしい。上の方に伝えてほしい。	職員が利用者当人と面談し注意喚起。全体の定例会で買い物外出時の行動について改めて注意喚起した。必要に応じて職員が付き添い、折々に様子確認をおこなっている。
R7.4.22	○救急外来先の医師より法人本部へ TEL あり 利用者の状態悪化に対するさつき荘の判断基準、指示系統、責任者の関与についてと、救急車利用の指示をしたが施設車両で来院した事についての確認。	通常は施設長が責任者として指示を出す。当日は不在にて看護師の判断となった事と、近隣病院であり、すぐ出発できる態勢だったため施設車両を利用したことを伝える。医師より「状態が悪い人をそのままにすると死にます。施設の組織としての指示系統、責任所在をしっかりとっておかないと看護師が責任を負う事になる」事と「救急対応の指示という事はいつ容体の急変があってもおかしくない」と判断しているから」との話あり。貴重なご意見に謝意を伝え、今後施設内での対応の再確認をすると話し、理解を得た。
R7.6.3	○女性利用者より苦情あり 朝食薬服用時に飲み忘れた薬を居室へ持参した男性援助員が、ノックもせずプライベートカーテンを開けた。	苦情受付担当者より利用者本人に聞きとりをしたところ、苦情として受け付けてほしいが当該職員には自分で言ったからそれでよいとの事。

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
R7.6.16	○東村山市へ苦情連絡あり 保育士の子どもに対する言葉かけ、保護者への対応等の気になる点について、申し出があった。保育士が子どもに「オイ」と言って、それを子どもが家で真似をする。保護者に対し、職員が目を見て挨拶をしない。他の職員に強く注意している。これらについて、保育園の対応を東村山市に報告すること。	当該クラスが不明のため、職員会議で全体に周知をした。年度初めで子どもも保育士も慣れずに落ち着かない時期ではあるが、余裕のない状況の時には声を出し、手伝いを求めることを改めて周知した。助けを求められる体制づくり、自分の保育を振り返り、子どもを「オイ」と呼ぶようなことがないことを確認した。「虐待の芽チェックリスト」を実施し、改めて意識の向上に努めるよう周知徹底した。これらの対応を東村山市に報告した。(東村山市より苦情申し出者に連絡をしていただいたとのこと。)

施設名 ひよし保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R7.4.28	○保護者より苦情あり ・安全点検について(子どもがプラスチックのかけらを口に入れていた) ・園長、主任不在時の責任者が明確でなかったことについて	・子どもが口に入れていたプラスチックのかけらについて確認したところ、遊具が入っているプラスチック部分であることが判明。すぐに遊具入れを撤去し、新しいものを購入した。毎月の点検に遊具及び入れ物の確認も点検箇所新たに加えた。 ・園長及び主任不在時の保育の責任者を決め、責任者の腕章をつけ明確化した。責任者の役割も決めて報告・連絡・相談がスムーズにできるようにした。

施設名 第2ハトホーム

0件

施設名 村山荘

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