

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R8.2.19	<p>職員の言葉遣いへの苦情。 (製氷機内の)氷を、手を洗わないで取ろうとしたら「手を洗って!」と強く言われ、その後、通院のため車に乗るのに、こぼれたらまずいと思い、コップに入れた氷を2、3個、正面玄関のアスファルトに放ったら、「他の人が転んだらどうするの!」と強く言われた。その時は雨が降っていて既に路面は濡れていたのに。その職員は作業の時も、いちいち小うるさく注意してくる。他のフロアに異動して欲しい。</p>	<p>2/20 施設長が当該職員及び申立利用者に事情を聴く。 当該職員の話によると、「申立利用者に限らず、手を洗わずに氷を取ろうとする利用者には注意している。」との事。しかし、注意の仕方、言い方に問題があり、当該職員は過去にも利用者対応について苦情を寄せられた事もあり、対応について十分気を付けるよう説明し、当該職員からは「丁寧な対応に心がける。」との話があった。 申立て利用者には、衛生面に気を付けるよう説明し、当該職員にも対応の仕方を注意した事を説明し、理解を得た。フロア異動については、職員の配置は勤務経験等、施設全体のバランスを考えた上で決めており、今回の事を理由にフロア異動をするものではない事を説明し、理解を得た。</p>
R8.3.13	<p>職員の言動についての苦情。 (R8.2.19の苦情と同じ当事者) ①朝、廊下が寒かったので、「寒いなあ」と、当該職員の近くで独り言を言ったが、無反応で暖房を入れてもらえなかった。 ②スタッフルーム前の廊下にいたところ、当該職員がスタッフルームから出てきて、「大事な話をしているので、ここから離れて下さい!」と言われた。盗み聞きしていないのに疑われた。他の職員に言われても嫌な感じはしないが、当該職員に言われるとムカッとする。 申立利用者は当該職員の他施設もしくは他部署への異動を希望した。</p>	<p>3/13 副施設長が申立利用者に事情を聴く。 ①の独り言については、当該職員に苦手意識を持っているため、独り言になったとの事だが、独り言だと気付かれない事もあるため、はっきり言わなければ伝わらない事を説明し、理解を得た。 ②の当該職員が配慮を求めた事は、個人情報を守る意味でも正当な理由があると説明し、理解を得た。 また、先月も施設長が説明した通り、苦手だから、合わないからという理由で人事異動できないことを説明し、理解を得た。 3/16 施設長が当該職員に事情を聴く。 ①の独り言については、「気付かなかった。」との事。過去に申立利用者から何度か苦情を受けており、その利用者に苦手意識があるとの事だが、②の言い方についても、職員として接し方に問題がないか常に振り返ることを意識するよう注意した。</p>

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R8.2.14	○近隣住民からの駐車場所に関する苦情 近隣アパートへ居宅生活訓練中の利用者を訪問した際、施設車両の駐車場所が不適切であるとの電話連絡が近隣住民よりあった。	電話対応した職員がお詫びを伝え、速やかに移動させる旨を回答した。該当職員は連絡を受けて直ちに車両を移動させたが、近隣住民への直接の謝罪はできなかった。再発防止として、今後は近隣アパートへの訪問は原則自転車を利用すること、搬入等で車両使用がやむを得ない場合は、直ちに移動できるよう2名体制をとることを職員間で徹底した。

施設名 第2ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R7.11.12	○ショートステイ利用者より、職員の対応について苦情あり 夜間覚醒時にフロア職員より「どうして寝ないのか」と問われ、肩や腕、顔を掴まれた。痛い思い、怖い思いをしたとの申し出があった。	苦情を受けた職員より、不安な思いをさせたことを謝罪。副施設長・介護主任・相談員主任(ショート担当)にて当該職員へ聞き取りを行ったところ、意図的ではないが不適切な関わりであったことを認め反省の弁があった。家族、担当ケアマネへ経緯を報告し謝罪。本人より「二度と当該職員に会いたくない」との意向があり、今後の利用時は別フロアでの受け入れとすることを決定し、理解を得た。
R8.1.8	○入居利用者への不適切な対応(怪我)について 男性入居者の右手指に内出血と傷を確認。「朝食前に電話のようなもので殴られた」との訴えがあった。	虐待の疑いとして市へ報告し、家族へ謝罪。就業規則運用委員会を開催し事実確認を行った。髭剃り介助への拒否があり、職員が掴まれた手を振り払おうとした際、保持していたシェーバーが手指に当たったことが原因と判明。故意ではないが負傷させた事実は重く、施設長より、当該職員へ嚴重注意を行った。市からは「虐待とは判断せず法人の対応に任せる」との回答を得た。全体会議にて介護技術の向上と申し送りの徹底を周知した。

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
R7.11.28 通所介護	○レクリエーション中の職員対応等について苦情あり 職員からのレクリエーションのルール説明に対し、利用者より不満の訴えがあった。当該場面で、当該利用者が他利用者に対し強い口調で発言したため、職員が全体へ改めて説明を行ったが納得を得られず、当該利用者は活動	ご家族に対し、当時の状況を説明し、配慮および記録内容が不十分であった点について、管理者より謝罪した。しかし、ご家族より「担当職員から直接謝罪がない限り許せない」「利用を終了する」との意向が示され、他デイサービスへの移行となった。これを受け職員会議を開催し、再発防止に向けて個々の利用者へ寄

	参加を拒否した。その後、利用者の心情と他利用者への配慮から活動から外れていただく対応をとった。帰宅後、ご家族より「本人が悔しい思いをして泣いているにもかかわらず、連絡帳には『楽しんでいた』と記載されており、内容に大きな相違がある」との指摘があった。	り添う対応を徹底することを職員間で共有した。
R8.1.5 居宅介護	○居宅介護利用者より、担当ケアマネジャーによる手続きの不備及び相性への不満について訴えあり 居宅介護利用者からの提出書類に不備があり、福祉事務所から利用者本人へ直接対応を求められる事態となった。担当ケアマネジャーに対し「適切に対応してもらえなかった」との不信感に加え、言動や関わり方に違和感があり、相性の不一致も訴えられた。	当該手続きは本来業務外であったが、要望に応じる中で説明不足や不備が生じた。利用者本人の意向を尊重し、事業所内で担当ケアマネジャーを変更した。また、業務範囲外の支援における役割と責任の明確化、専門職として適切な言動の徹底について再発防止策を共有した。
R8.1.9 居宅介護	○相談対応への不満および担当者変更の要望 配食サービスへの相談に対し、担当ケアマネジャーからの具体的な代替案の提示がなく、服薬管理や栄養状態への不安を伝えた際も有効な手立てが示されなかった。さらに、家族の意図と担当者の発言の受け止めに乖離があり、信頼関係が損なわれたため、担当ケアマネジャーの変更を希望された。	家族の不安に対し、担当ケアマネジャーから具体的支援の提示や説明が不十分であった。家族の意向を尊重し、他事業所へ担当ケアマネジャーを変更した。今後は栄養・服薬管理の経過を適切に引き継ぐとともに、利用者本人・家族双方への丁寧な説明、具体的な支援提案、適切な対人関係構築に努めることを再発防止策として共有した。

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
R8.3.12	○保護者より、職員の対応について苦情あり 特定の職員を子どもが怖がって登園を嫌がっている。本児が直接言われるわけではないが、他の子に対する大きな声の言葉かけ等でその状況を怖がっている。また他の職員に対して叱責するような様子があり、子どもが聞いて怖がっているのではないかと、との指摘があった。	園長よりご心配をおかけした事を謝罪する。一人一人の気持ちを汲み取り、安心できる環境を保育士がつくっていくことをお話した。職員同士の話も、その場面を見た保護者が不安になるような状況はあってはならない事。当該保育士だけではなく、園全体で再確認したいと再度謝罪し、お伝えいただいたことで保育を振り返る機会を頂いたとお伝えする。当該保護者より「時間をとって聞いていただきよかった、今後もしよろしく願います」とご理解いただいた。

施設名 ハトホーム

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