令和 8 年度 前期 苦情受付状況報告

対象期間：令和 8 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 9 月 30 日

社会福祉法人 村山苑

■ 施設名：村山荘

受付日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
令和 8 年 4 月 13 日	**【職員の言動に関する苦情】** ・**利用者 A からの申立：**「施設にいるのが辛く、いじめられているように感じるため退所したい。施設長に別の施設（さつき荘）を探してほしい」との苦情があった。 ・**利用者 B からの訴え：**「A さんがいじめられて痩せてしまっている。静養させてあげてほしい」との訴えがあった。	**【利用者 A・B への対応】** ・**4 月 13 日：**施設長・副施設長が A 氏・B 氏と面談を実施。B 氏より「職員が A 氏に掃除を行わせないよう施設長から伝えてほしい」との要望あり。施設長より、職員へ支援内容を確認すること、および他施設への転所希望について福祉事務所へ連絡する旨を説明した。職員に確認したところ、A 氏の状態・希望に合わせて支援内容を見直しており、先週より掃除は一時中止している状況であった。 ・**4 月 14 日：**B 氏の後見人が来荘し、B 氏と面談。「（B 氏の発言は）本心からではない」との説明があり、後見人より B 氏へ他者の問題に過度に介入しないよう助言がなされ、B 氏も納得された。 ・**4 月 14 日：**A 氏が福祉事務所の担当ケースワーカーと面談。誤解が生じている点や施設ルールについての整理を行った。また、A 氏は以前より精神的な不調が続いていたため、本人希望に基づき、4 月 21 日より精神科病院へ休息目的で任意入院となった。
令和 8 年 9 月 14 日	**【他利用者の言動に関する苦情】** ・**利用者からの申立：**利用者 C から「眠ってもいいですか？」と毎日繰り返し聞かれるため、「毎日同じことを聞かれるとうるさい」と注意したところ、「うるせぇ ババア 死ね」と返答された。また、日頃から大声で挨拶を	**【申立者および利用者 C への対応】** ・**9 月 15 日：**施設長が苦情内容を確認。C 氏は精神面の不調により 8 月 27 日より入院中であったため、退院後に双方から状況を確認したうえで対応する旨を申立者に説明し、了承を得た。

受付日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
	するなど周囲への影響が大きく、ストレスを感じているため、職員より注意・指導を行ってほしいとの申立があった。	・**10 月 6 日：**C 氏が退院。 ・**10 月 9 日：**施設長が C 氏と面談を実施。C 氏より「他の利用者の迷惑にならないよう気をつける」との話があったため、十分注意して生活するよう指導した。 ・**10 月 13 日：**施設長が申立者と面談し、C 氏との面談内容を報告。申立者より「話を聞いてもらえて気持ちが楽になった。施設には様々な利用者がいるため、自分自身も気持ちよく過ごせるよう工夫したい」との返答があり、理解を得た。

■ 施設名：つぼみ保育園

受付日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
令和 8 年 9 月 2 日	**【職員の対応・言動に関する苦情（匿名郵送）】** ・担任の言葉遣いや口調が威圧的・感情的に感じる。 ・挨拶がない。挨拶しても目が合わない。	・**9 月 3 日：**該当する担任保育士 2 名と副園長が面談。手紙に目を通してもらったうえで、口頭にて注意し改善を指示。 ・**9 月 19 日：**半期反省会議にて苦情の概要を説明。全職員で改めて言葉遣いや適切な対応について再確認を行った。後日、非常勤職員・派遣職員も含めて虐待防止セルフチェックリストを実施。 ・**今後の対応：**会議等で不適切保育について園全体で考える時間を作り、職員同士でお互いに声をかけ合っていけるような関係性を作っていく。

■ 施設名：ほんちょうケアセンター

受付日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
令和 8 年 8 月 17 日 （通所事業）	**【近隣住民からの送迎対応に関する苦情】** ・利用者の乗降対応時、住民の方から事業所名の確認を受けた上で、「スロープの前に車をとめられると通行できないため、駐車しないでほしい」との指摘を受けた。 ・【原因】現場確認したところ、スロープ下のゴミステーション付近に送迎車が停車し、生活動線を塞いでいた（近隣住民の生活動線への配慮不足）。改善要望あり。	**【初期対応】** ・苦情受付直後、速やかにセンター長と相談員が謝罪。すぐに車を動かして通行の妨げを解消した。 **【解決策および再発防止策】** ・事業所内にて本件についての協議を行い、今後の送迎時の対応について全員で情報共有を行った。 ・**停車位置の変更：**今後はスロープ前に駐車せず、駐輪場の付近に停車すること。 ・**通行スペースの確保：**駐輪場付近に停車する際も、自転車等が通れる状態を常に確保して送迎を行うこと。

■ 苦情受付 0 件の施設一覧

施設名	受付件数
ハトホーム	0 件
第 2 ハトホーム	0 件
さつき荘	0 件
福祉事業センター	0 件
ふじみ保育園	0 件
ほんちょう保育園	0 件
ひよし保育園	0 件