

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25.4.9	他利用者に対する苦情 早朝から歌を歌う人がいる。	既に相談員や援助員に相談し間に入っても らい解決していた。
25.4.9	自分が何かやろうとすると、何か空気がおかしい。	事情を伺うが、話が二転三転してしまう。 話を聞いてもらうだけで気分転換になるので、また話をしたいとの話がある。
25.6.11	職員の対応についての苦情 夜間、ポータブル便器への移乗の介助を依頼することがあるが、その際の職員の対応に不満がある。数名の職員はしっかりと体を支えてくれずとても不安。また数名の職員は「もう起こさないでくれ」というようなことを言う。	指摘のあった職員からそれぞれ事情を聴く。 前者については以前に関わった際の不満を申し立てているようであり、後者についてはそのようなことは言っていないとのことであったが、利用者がそのように受け止めたことについて反省もあり、今後も丁寧な対応を心がけるよう注意した。 上記について申出者に説明し理解を得た。
25.6.11	職員の対応についての苦情 介護入浴時、職員から声がかかり、いつもより早く入れると喜んで向かったが、脱衣場も洗い場も混んでいて、座ろうとしても「ここはダメ」などと言われた。もうここには居たくない。	当日、入浴に関わって職員に事情を聴く。 洗い場で申出者の座った位置が悪かったので、動いていただいたことと、洗面器を他の利用者の邪魔にならない所に置いていただくようお願いをした。決して指示したわけではないが、それに対して怒って帰ってしまったとのこと。 本人にも事情を伺うと、一時的にカッとなってしまったが、職員が悪いわけではないと話す。
25.6.25	施設から出たい。(退所)	申出直後に入院してしまい未解決。

<p>25.7.19</p>	<p>職員の対応についての苦情</p> <p>特定の利用者にはからかったり、声をかけたりするが、それ以外の利用者には、ぶっきらぼうで挨拶もしないことが多く嫌な思いをしている。</p>	<p>指摘のあった職員に事情を聴くと、利用者によって対応を変えているという認識はないとのことであったが、利用者からの苦情をきちんと受け止め誰に対しても同じように丁寧な対応を心がけるよう注意し、本人からも気を付けるとの話があった。</p> <p>申出者に対しては不愉快な思いをさせたことに対し謝罪し、面談内容について説明し理解を得た。</p>
<p>25.8.6</p>	<p>職員の態度についての苦情</p> <p>不機嫌なことが多く、注意する時も強い口調になり不快な思いをした。</p>	<p>指摘のあった職員に事情を聴く。</p> <p>思い当たることはないが、体調が悪い時に、無意識に態度に出してしまったのかもしれないので気を付けるとのこと。苦情の内容をきちんと受け止め、丁寧な対応を心がけるよう注意した。</p> <p>申出者に上記を説明し理解を得た。</p>
<p>25.8.9</p>	<p>職員の対応についての苦情</p> <p>服薬確認の際、ちらっと見る程度できちんと確認していない。きちんと確認してほしい。</p>	<p>指摘のあった職員に事情を聴く。</p> <p>支援が必要な利用者へに気を取られ、自分で服薬できる利用者への対応がおろそかになったのかもしれないとのこと。気を付けるよう注意をする。</p> <p>上記について申出者に謝罪と説明をして理解を得た。</p>
<p>25.8.18</p>	<p>職員の言動についての苦情</p> <p>利用者のことを「あれ」呼ばわりする。</p>	<p>申出者に事情を確認すると、「そのようなことは無い」「直接言われていないが陰で言われている」と曖昧であった。</p> <p>指摘のあった職員からは、職員同士の会話の中で誤解されるようなことがあったのかもしれないとの話があり、その点については十分注意するよう確認した。</p>
<p>25.9.3</p>	<p>職員の対応についての苦情</p> <p>スタッフルームで邪魔になる位置にいたら、職員に強い口調で「端に寄りなさい」と言われた。</p> <p>その人はいつも口調がきつく、邪魔になっていて申し訳ないと思うが、あんな言われ方をしたら嫌な気持ちになってしまう。</p>	<p>指摘のあった職員に事情を聴く。</p> <p>本人としては言葉遣いには気を付けており、今回のことについても強い口調で言ったつもりはないとのことであったが、職員として気をつけなければならないことを確認し注意した。</p> <p>上記について申出者に説明し理解を得た。</p>

25.9.13	<p>他利用者についての苦情</p> <p>介護入浴で入っている利用者が一般入浴に入ってきて便失禁をすることがある。</p>	<p>指摘のあった利用者には介護入浴時間での入浴を勧めたがどの程度理解されているかは不明。</p> <p>担当職員に対し対応策の検討と当該利用者への働きかけを指示。</p> <p>申出者にはスタッフで対応策を検討させていただくことを説明し理解を得た。</p>
---------	--	---

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25.5.18	<p>5月18日（土）の20時薬の後に、2F 談話室でアイスクリームを食べていたら、宿直職員から「お菓子ばかり食べている」と叱責された。Eさんにお菓子をあげないように職員から言われたから、談話室で食べていたのに、何故その様に強い口調で言われるのか理解できない。強い口調で叱責することをやめてほしい。対応として態度を改めて欲しいが謝罪はいらぬとのこと。</p>	<p>対象職員に対し、利用者対応での言動に十分注意を促すとともに、職員会議等で全職員に対し利用者対応についての注意喚起を行う事です承を得た。</p>

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25.5.3	<p>排便による不快感があったが、尿パッドの交換のみで、便処理をしてもらえなかった。その後、他の職員に事情を話すと、「嫌なことがあったら自分で言わないとだめ」と言われ、本人に言ったが、「自分ではない」と言われた。自分が呆けている人と捉えた言い方をされて悔しいと、名指しでの苦情があった。</p>	<p>事実確認（実施した排泄介助の内容）し、今後注意するようにします。</p> <p>不快感があった際に交換を申し出なかった理由として「訴えても対応してくれないと思った」と職員の識別をしている様子があり、介助方法の統一不足について謝罪しました。</p>

25.5.6	居室内のトイレを使用しようとしたら便座が外れていた。職員に行って直してもらったが、再び外れる可能性があると思われるので危険だから気をつけてほしい。	すぐに便座を新しいものに交換しました。部品が破損しない限りずれないものにしましたが、同室の方で片麻痺の方が使用する際に便座上でずる動作をする為、定期的に点検するようにします。
25.5.15	この所、面会の度に左脛の同じ場所に傷ができています。今日も出血しており、処置をしてもらった。どうしてなのか調べてほしい。	左片麻痺があり、車椅子に座る際にドスンと勢いよく座ってしまう為、移乗時にフットレストに足が当たるのではないかとのことでした。フットレストにカバーをつけ、介助時の座り方に注意するようにします。
25.6.30	夏物の衣類に着替えさせようと思いタンスを開けると、他の入居者の衣類が大量に入っており、本人の夏物衣類が見当たらない。数回フロアーを移動している。どこへ行ったのか。再び購入しなくてはならない。以前、赤い時計が無くなってしまい探してもらっているがいまだに何の連絡もない。	確認した所、他入居者（退所された方の物で、研修室に保管してあった）の衣類は段ボール一個分程あり、本人の夏物は段ボールに入った状態で私物個の上に保管してありました。入れ違っていた原因は特定できなかったが、退所された方の荷物は早急に処分することで再発防止をします。赤い時計に関しては再度探す旨伝えました。
25.7.3	退所時の荷物のしまい方について以下の苦情があった。 ①帽子が荷物の一番下にありつぶれていた ②入歯ケース本体と蓋が別々に入っていた ③電気カミソリがそのまま直に入っていた	事実確認をして謝罪をしました。再発防止をフロアーに指示しました。
25.7.4	ショートステイ利用後帰宅した際に、右臀部上方に擦ったような傷がある。訪問看護師が応急処置をしているが、どういうことか説明してほしい。	原因ははっきりしないが利用中に付いた傷の為、電話後に訪問して謝罪しました。
25.9.30	居室変更直後（15時30分）来園され、以下の苦情があった。 ①部屋の片づけがほとんどできていないので自分でやりました。カレンダーと写真はお願したい ②部屋の環境が悪すぎる（狭い） ③何度も（4回目）引っ越しさせられた ④再三、「ゆったりとしたズボンをはかせてほしい」と伝えてあるのにきついものを履かされていた	9/30 にカレンダーと写真をとりつけました。 10/1 電話をするも不在、10/2 に電話で報告し、引っ越しが重なった件は、熟慮した末の結果と説明し謝罪しました。 ズボンの件は、本人の持っているズボンのサイズは全て一緒に判断がつかない為、10/6 来園時に直接指示して頂くこととしました。 10/6 来園時に一緒に選別し、小さいと云われたズボンを私物庫に保管しました。その際、今度引っ越すときは広い部屋にしてほしいと話されました。

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
25.4.27 通所介護	ご家族より 広報誌について ・広報誌の記載方法、レイアウトや色使いについての変更の提案や指摘。	個々の提案、指摘について口頭、文章にて返答し、良い提案については取り入れました。
25.5.18 通所介護	ご利用者より 活動時間について ・到着後から体操までの時間が長く、体操の時間になっても始まらないとお叱りを受ける。	時間通り始まらなかったことを謝罪し、時間通り始められるよう努めている。
25.7.16 訪問介護	ご利用者の配偶者より ヘルパーの介助方法について ・ヘルパーの介助方法が転倒の危険があり、妻が怖いというので、ヘルパー変更の希望あり。	サービス提供責任者が3回同行訪問にて介助方法を指導するも単独活動時に左記の事柄があったため、本人、配偶者に謝罪。相談の上ヘルパーの変更を行った。
25.8.2 通所介護	ケアマネジャーより（ご利用者の家族より） トイレの使用について ・男性と共用なので、便器周りが汚れていて不快な思いをされていて抵抗がある。 女性専用のトイレを用意できないかと要望あり。	歩行が安定されている方なので、職員用、保護者用のトイレを使用して頂ける旨を伝えるとともに、定期的な清掃に加え、男性が使用した後の清掃に努めることを約束しました。

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
25.6.25	保護者の方より市役所に電話があり「1歳児クラスで保育士が園児のお茶を取りに行っていて看護師1名だった。子どもを放置されているように思った。気になっている。」とのことであった。	今後、このようなことが無いように職員に話し気をつけていくことを確認すると共に、園内に謝罪文を掲示し保護者にお知らせし謝罪した。
25.8.29	保護者より園児帰宅後電話にて「2回続けて子どもが園で噛まれた。」	すぐに謝罪するとともに、翌日保護者に状況を説明し、今後園児の噛みつきがないよう見守り注意していくことをお伝えしお詫びした。
25.9.19	おたより帳にて、お泊り保育で撮った写真の中にお風呂で全身が写っているものがあり撮影することに疑問を感じた。データーとしてのセキュリティも気になる。完全に削除してもらいたい。 お風呂は話だけでよい。写真を撮るのはやめてもらいたい。	保護者にすぐに謝罪するとともに、職員会議で今後このようなことがないように、写真を撮る際には気をつけることデーターを十分に確認することを再度確認した。今回の写真、データーはすぐに消去した。 クラスの保護者の方には、掲示にて詳細をお知らせしお詫びした。

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
25.6.19	地域の方からの苦情（市役所からの連絡） ・避難訓練時の園児の格好について 水着のまま（上半身裸）はどういう事か。 ・運動会時期の天王森公園の使用をやめてほしい	・会議で検討し、プール中の火災の想定避難訓練では、Tシャツを園庭に避難した時点で着せる事に決定した。 ・公園の使用に関しては市に引き続き、許可を得て使用し、近隣住民の方には「ご案内」を個別配布していたが、公共の公園を使用するという事で「お詫び」という文面にするとともに、音などのご迷惑をおかけする為、挨拶に回り、公園に来ている方にも声掛けをしながら同じものを配る事にした。又、練習は出来る限り園内で行い、予行と当日のトラックの位置も北側に出来る限り隅に寄り使用する事とした。

25.6.19	<p>地域の方からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜8時半すぎなのに掃除の音がうるさい。排気ガスが部屋に入る。 ・ゴミ置き場のドアの開閉を数秒で行ってほしい。 	<p>レンジフード・グリストラップの清掃についてはすぐに謝罪し、今後ご迷惑を最小限に出来るように、時間帯の検討と駐車位置の確認及び、事前にお知らせする等配慮していく。ゴミの捨て方は、全職員で確認し、周知徹底した。</p>
25.7.2	<p>保護者からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プールに入るにあたっての約束事について事前に知らせてほしかった。 	<p>幼児会議で話し合い、職員会議でも話し合った。来年度はプールに入るときのお手紙に具体的に示していく事になった。</p>
25.7.2	<p>保護者からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・怪我の予後、悪化している報告が担任から無かった。 	<p>謝罪し、会議で検討。 担任が当番などの関係で直接保護者に会えない時には遅番に引き継ぐ事になっている。夕方、2Fの体制が厳しくきちんと話をすることが難しい状況の時もある、体制についての見直しも検討している。</p>
25.7.2	<p>保護者からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昼寝中の子どもに対する保育士の対応について 	<p>幼児会議、職員会議で検討。 昼寝の時間寝られない子が何人かおり、誰かがトイレに行くと次々行きたいと言い出す事も多い。担任が子どもたちに合わせて個々に声をかけていく。保護者の方がなんでも話せるようにコミュニケーションをとっていく。</p>
25.9.17	<p>地域の方からの苦情（市役所からの連絡）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一時保育担当の保育士の保護者への声掛けについて。 	<p>園長、主任、一時保育担当で面談し事実を確認。0歳児に思い当たる子がいて泣くことが非常に多く子どもにとって負担が大きいと思ひ半日なら少しは負担も軽減されると思ひ提案した。担当者は「預かれない」という言葉は使っていない。一時保育は園児にも保護者にもより丁寧な働きかけ、声かけが必要ということを話し合った。</p>
25.9.17	<p>デイサービスの利用者の方からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓に貼ってある写真で子どもが園庭で遊んでいる姿が見えない。 	<p>すぐに確認に行き支障のない所に移動した。その後、保育園側に写真を移動した。利用者の方には園長が謝罪をした。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
H25.4.4	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。ある男性利用者が女性利用者へセクハラをしており不愉快。	各利用者へ状況を聞きながら留意。 4/16 再面談、繰り返されていないことから様子見とする。
H25.4.16	就労継続支援B型利用者より。 職員の態度について。作業中に職員同士の私語が多く落ち着かない。	全職員に苦情内容を周知し、改善意識を持って業務にあたることを確認。
H25.4.23	就労継続支援B型利用者より。 職員の対応について。作業場レイアウト変更など、説明が足りず物が取りにくくなったりしている。	4/24 面談。作業環境改善の進め方などを改めて説明し対応のあり方を再確認。しばらく様子を見ていくことになる。
H25.5.9	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の状況について。利用者間のトラブルが多くあり、状況を把握して対応してほしい。	担当職員及び会議にて状況を報告、利用者間の様子について留意していくことで対応。
H25.6.6	就労継続支援B型利用者より。 職員の言動について。自分ばかり注意されたり、きつい言い方をされたりするので、言葉遣いを改善してほしい。	担当職員及び会議にて状況を報告、改善への意識を持って業務にあたることを確認。
H25.6.12	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。特定の利用者から否定的なことを言われたり怒鳴られたりするの辛い。	本人及びご家族と打合せ。 ご家族の意向として、あまり騒ぎ立てずに様子を見てほしいとのこと。状況を確認しながら留意していく。
H25.6.12	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。いつも怒っている利用者が出て怖い。特定の人を大声で怒鳴ったりしている。	6/19、6/25 本人と面談し状況確認。 対応について説明。

H25.6.25	就労継続支援B型利用者より。 作業場環境について。冷房の風があたり冷えすぎてしまう。 職員の言動について。物言いに温かみを感じられず不快である。	冷房に関しては仕切りカーテン設置による館内の温度管理等で対策実施。 職員の言動については担当職員と面談し、改めて利用者コミュニケーションのあり方を見直すよう確認。
H25.7.18	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。利用者間のトラブルが多く落ち着かない。ある利用者の言動で周りがとても迷惑している。	7/19、当該利用者とは面談し、他利用者への過干渉等について対話、理解を得る。
H25.8.5	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。特定の利用者から嫌がらせを受けている。	状況を見ていくことでした承。
H25.8.8	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。特定の利用者が他利用者へイジメをしている。	該当利用者それぞれに状況確認。繰り返されていないことから様子観察とする。
H25.8.20	就労継続支援B型利用者より。 職員の対応について。利用者間のトラブル対応の際、一方の言い分だけで判断している。	双方の意見を聞きながら対応していく旨伝える。
H25.8.30	就労継続支援B型利用者より。 職員の言動について。作業中に水分補給で退室することについて否定的なことを言われ納得できない。	対象職員へ苦情内容伝達。改めて水分補給を制限する意図はなかったと説明。
H25.9.13	就労継続支援B型利用者より。 他利用者の言動について。他利用者間のトラブルに巻き込まれてしまい困っている。	9/17 本人と面談。対人関係について、トラブル回避のための自衛策を助言。
H25.9.27	就労継続支援B型利用者より。 職員の対応について。いつも自分だけひどく怒られるため不公平。	10/11 理事長と面談。 職員間で対応のあり方を再確認。