

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27. 10. 5	<p>利用者同士のトラブル</p> <p>同室の利用者が居室の換気のため、窓を開けようとした際、ぶつかってきて口論になった。早朝からうるさい。物を盗んでいないのに盗んだと疑われる。居室を変えてほしい。</p>	<p>話し合いの場を持ったが、主張することが食い違い目撃者もないことからどちらかが一方的に悪いとは言えないこと、他の利用者にも関わることから居室変更はすぐにはできないこと、施設内のルールを守り他者とのトラブルは避けることを確認した。そのようなことが繰り返されると村山荘での生活を継続することは難しいことを伝え、了承を得た。</p>
27. 11. 26	<p>職員に対する苦情</p> <p>夕食後、喫煙するため、職員に車椅子で 4 階喫煙所に連れて行ってもらったが、迎えを忘れられた。</p>	<p>各フロアの援助員に申し送り、更に連絡箋を回して忘れることがないように周知した。</p> <p>職員に状況を確認し、注意したうえで利用者に謝罪した。上記対応を取ったことを伝え了承してもらった。</p>
28. 1. 8	<p>職員に対する苦情</p> <p>一万円札の両替を頼んだが対応してもらえず、仕方なく買い物に行ってくずしたが、昼食時間に間に合わず、食事を処分された。</p>	<p>両替については、事務所で対応できる場合もあることを伝えた。摂取できなかった昼食については、職員に伝えず外出したしまった自分（利用者）に非があったとのこと。通院等の事情がある場合、取り置きしていることを伝え理解を得た。</p>
28. 2. 23	<p>利用者に対する苦情</p> <p>他の利用者とも目が合い、「何見ているんだ」「喧嘩売ってるのか」等の暴言を吐かれた。脅すような言動はやめてほしい。</p>	<p>苦情を受けた日に、対象者が入院し、退院のめどは立っていない。怖い思いをさせたことを謝罪し、今後、退院した際に注意することを約束した。</p>
28. 3. 23	<p>職員に対する苦情</p> <p>脱衣室で、利用者に更衣を急がせるような言動があった。施設長から注意してほしい。</p>	<p>職員から事情を聴くと、急がせるつもりはなかったが、結果的にそのように受け取られたのかもしれないとのこと。虐待と受け取られかねず、厳重に注意し、利用者に謝罪した。</p>

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27年10月2日	近隣住民からの苦情 洗剤の混ざった排水が敷地外に流れでているため気になる。	屋外に流しを設置し、その中で作業することに統一し排水が改善した。 申出者の氏名等は未確認。
27年10月15日	サービス内容への苦情 居室に居ると作業場で職員が話している声が聞こえてうるさい。	作業中の伝達や指示が、必要以上に大きな声にならないよう、職員全体に指示することで、本人から了承を得る。
27年11月5日	職員の言動に対する苦情 グラウンドでのラジオ体操中、職員同士の雑談で放送に集中できない。	申出人は日頃から音に敏感なため、職員はそれを十分把握して日課に集中できるよう、会話の声を小さくする等の配慮をする。
28年1月4日	サービス内容に対する苦情 給食のお盆にジャムが、お皿にソースがそれぞれこびりついていて、きちんと洗って欲しい。	栄養士より調理に伝え注意喚起。28年1月に食器洗浄機設置される。また、配膳職員が気が付いたら調理に伝え、食器を交換することとなる。
28年2月17日	他利用者に対する苦情 作業場で興奮状態になる利用者がいて、うるさくて仕事にならない。	利用者の精神状態が不安定となることはあるが、その都度施設として対応していることを説明。同様の対応を継続することで了解を得る。

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
11/18	御家族より(南館入居) 以下の点についてのご指摘がありました。 体重測定数値の誤差の範囲(2kg)について ①質問をした際の対応がおざなりに感じた。 ②説明の内容に関しては了解したが、80kgの人と30kgの人とでは状況が違うのではないかとの思いを持っていることを了解してほしい	事実確認を行い今後の対応の説明を行った。 ①丁寧な説明が不足していたことについて、謝罪した。 ②姿勢保持のためのクッションなどを全て外して測定することがベストではあるが、対象人数が多く、すべての方に実施することは困難な為、2キロ程度は誤差の範囲としていることを説明した。

		不安に思う気持ちに応える為、クッションなどを外し同条件での測定を一定期間実施して、体重変動の経過を観察することを伝え御理解頂いた。
3/17	地域の方より 施設入所の問い合わせ、見学の申し込みの際の対応についての苦情 問い合わせをした際、職員対応がぞんざいと感じた。その後、見学についての連絡も無かった。入所を待っている身であり不安を感じた。	事実確認を行い謝罪、説明を行った。 見学についての連絡がこなかったとのことだが、施設の方には電話での連絡を数回したがつながらなかったとの記録が残っている。どなたに対しても同様の対応をしているが、時間も経ってしまっていることもあり、不安な思いをさせてしまったことについて謝罪し御理解頂いた。
3/22	入居者本人より(北館2階入居者) 特定の介護職員の対応への苦情 ①排泄のためにナースコールを押した際、職員の対応が非常に素早く、怖いと感じた。 ②介助の仕方が雑でお腹に手がぶつかり痛かった。	当該職員と面談、事実確認を行い、入居者に対する不適切なケアとして改善するように指導を行った。また、御家族にも経緯を説明し、謝罪、本人にも謝罪を行った。一連の対応について御家族に説明し御理解頂いた。

施設名 ハトホーム在宅サービスセンター

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27. 10. 16	ご利用者長女より 雨が降ってきたのに、朝持たせたタオルを頭にかぶせてくれなかった。咳が出やすいので、体調が悪くなったら困る。配慮か足りない	・謝罪した。今後気をつけるようにする事を伝えた。 ・ハトホーム出発時は雨が降っておらず、ご自宅に着くと、まだ長女さんが不在で、少し待っている間に雨がざっと降りだした状況だった
27. 11. 20	ご利用者より ご本人が、テレビの前の座席で普通の声でおしゃべりをしていると「しゃべっているとテレビの音が聞こえない」と他のご利用者から強い調子で非難された。暫くしてから、ご本人から「あの人はどういう人なのか」と不愉快な思いをしたことに対して訴えがあった	・非難したご利用者については、これまでも思いついた事を何でも発言し、相手を傷つけたり、自分の席の近くにいる人の行動に身勝手な非難をする発言があり、座席を配慮していた。当該利用者に対しては、不愉快な思いをさせてしまったことについての謝罪をした。今後は他の利用者さんから離れた席でテレビを見るように配慮していく旨説明した。

27.12.29	<p>ご利用者より</p> <p>「本日通所日で9:00と連絡票になっているがまだ来ない」と9:04に電話があった。予定は9:10になっているのもう少し待っていただくよう伝えた。</p>	<p>・送迎車に連絡すると、今乗車したとのこと。(9:05)</p> <p>・新しい送迎表を渡し忘れていた。到着後謝罪し渡している。</p>
28.1.22	<p>ご利用者ご主人より連絡帳に「入浴後の着替えたパンツ(汚れたパンツ)を緑のビニール袋(新しい衣類を入れ袋)に入れて戻してくるヘルパーさんがいる。自分がそうされたらどうなんですか、19日もそうでしたよ」と記入されていた</p> <p>ご利用者に確認すると、以前から何回か清潔なものをいれる緑の袋に、汚れ物を入れて返されたことはあった。職員の間で入浴後の衣類の処理方法が周知されていないのでは、と話があった</p>	<p>・ご本人に謝罪し、今後このようなことがないようにご本人の許可を得て、荷物の写真を撮らせてもらった。それを用いて手順を作成し職員に周知した。ご主人には電話で謝罪し、手順書を作った事を伝えた</p>
28.1.29	<p>ご利用者より</p> <p>ハトホームのトイレにも便座を拭くクリーナーみたいなものがあると便利だと思う。病院では一人ひとり入るたびに看護師さんが掃除している。・・・トイレが汚いと思ったときもあったが、職員が拭いてくれた。自分でも拭けないかしら。</p>	<p>・要望として職員会議で検討する事を伝えた。</p> <p>結論としては、トイレの清掃と消毒は毎日行っている。汚れたらその都度対応もしている。認知症のご利用者もいるため、消毒液を設置することは危険も考えられる。ご自分用に便座クリーナーを持参していただけるようお願いした。そうするとのこと。</p>
28.2.5	<p>ご利用者ご主人より連絡帳に「2/2も、1/22と同様、入浴後の着替えた下着が、清潔な衣類を入れる袋に入れられて返されてきた。どうなっているのですか。来週、公の機関に相談してみます」と記入あり。</p> <p>入浴用品の片付け方法について、1/22の苦情を受け、手順書を作成し職員に周知する事を前回説明し、納得していただいていたが、手順が守られていなかったことが分かった。</p> <p>・ご主人に連絡すると、前回のこともあり、妻は不満に思っている。このようなことはたいしたことではないと判断されるのか、ケアマネに聞いてみようと思っていたとのこと</p>	<p>なぜそうなったのか、再度職員に確認し、手順を守る事を徹底したいと伝えた。ご利用者にも再度謝罪した。ご利用者から「以前、夫に自宅で入浴介助してもらい負担をかけた。デイの入浴を利用することになったが、大勢の人の中にはいることは、感染症のリスクがあるので気をつけて欲しい」と話があった。入浴用品の片付けの手順の写真の表示も、もっと簡単にしたほうが分かりやすいとご利用者からアドバイスがあり、そのようにすると約束した。担当ケアマネに、この苦情のことを報告した</p>

28. 2. 10	ご利用者より ロッカーに自分で荷物を置いたが、断りもなく、いつのまにか荷物が移動されていた。同じようなことが他の日にもあった。私の荷物は邪魔なのだろうか。嫌な思いをするぐらいなら、もうロッカーは使わない、と話があった	・現在ロッカーが18しかなく、月曜日のご利用者が多く、ロッカーの数が不足している。次年度予算で荷物置用の棚を購入することにした。 ・誰が荷物を移動させたかは不明
28. 3. 10	ご利用者長男より 今日、送迎表を受け取ったが、月・水・木・土を利用しているが、水曜日の送迎時間の記入がなかった	謝罪し、口頭にて送迎時間を伝えた。後日正しい送迎表を渡した。
28. 3. 10	ご利用者長男より 送迎時「早く着くなら電話して」と要望があった。欠席の利用者がいたため、9:10予定が、早くなり9:00に着いてしまった。	その場で「申し訳ありませんでした」と謝罪した。連絡ノートにお詫びを記入し、送りのときも重ねて謝罪した。ご本人の朝の準備が時間を要していると思われる場面が今までもあったことから、今後は5分以内の早さであれば、迎えに行き、10分近く早いときは、電話をするか、自宅付近で待機することにした
23. 3. 16	利用者長男より 「尿失禁で着替えたときは、持参のズボン下をはかせてほしい」と要望の電話が入った。持参のズボン下のゴムが伸びきっており、はかせられなかったことを伝えると、「そういうことは、早めに連絡ノートに書いてほしい」とのことだった	ズボン下のゴムが伸びていて、はかせられなかったことお伝えしなかったことについては謝罪した。(衣類の事を長男に伝えていいのかどうか悩んでいたことも伝えた)今後は対応したことなどを連絡ノートに記入していくことを、長男に確認した。3/17朝の迎え時、長男より「ズボン下のゴムは本人が太っているため、きつくなり自分でゴムを抜いてしまっている。そのままはかせて欲しい」と話があった

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
12/24 居宅介護 支援事業	利用者様より 対応について ①定期訪問時に一方的に話され勝手に印鑑を使っていく。 ②意見や思いを伝えたいが全く聞いてくれない。	①受けた職員は訪問介護のヘルパーの為、傾聴し、センターに報告しました。 ②職員会議にて今後の対応について話し合いました。 今後について

	②書類を置いていくが、必要な書類なのかもわからない。 以上3点のご意見を頂きました。	訪問時に書類の説明やご本人、ご家族への思いや考えを反映できるようにコミュニケーションの充実を図っていきます。
1/18 通所介護 事業	近隣住民の方より 送迎中の運転について 歩行中に当所車両に雨水を掛けられズボンが濡れた。雨雪時の運転教育はされているのかとのご意見を頂きました。	事務局長より謝罪並びに該当車両を確認する事、今後同様事例がない様気をつけて行くこと返答しました。 また、施設長より謝罪の連絡を差し上げ再発防止に向け指導の徹底をすることを約束しました。 対応内容 ミーティング時に内容を伝えるとともに歩行者、自転車保護に十分配慮するよう注意喚起を行いました。
1/13 訪問介護 事業	利用者様より 訪問介護員の対応について ①料理を頼みたいが苦手と言われるので頼めない。1度頼んだら片付けがなくなってしまったのでもう頼みたくない。 ②掃除は雑だし、いちいち言わないといけない。 ③心のこもっていない人は嫌だ。	サービス提供責任者より謝罪しました。 すぐに訪問介護員の交代を行いました。 当該訪問介護員には対応方法について指導するとともに再度、同行研修を行いました。
2/27 訪問介護 事業	利用者様より 訪問介護員の対応について 活動中に訪問介護員より宗教に関係しているゼリーを勧められ、次回パンフレットを持ってくると話されたらとご指摘を受けました。	苦情受付者より謝罪をしました。 当該訪問介護員には再度就業規則の再確認を行い、今後同様の事を行わないように指導しました。

施設名 福祉事業センター

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
平成27年 10月20日	昨年(26年度)4月に入った職員に対し、作業場での利用者の状況や作業内容を把握し、きちんと支援してほしい。 (苦情というよりも、職員自身に変わってほしいので激励の意味も含めて)	対象職員と面談し、現状の確認を行う。本人自身、指摘があった事項は自覚していた。改善に向けた取組として、作業や利用者状況を把握するとともに、明確な指示や確認が出来るように積極的に取組み、利用者に不安を与

		えないように努力する事を約束。その旨を本人に伝え了承された。
平成28年2月12日	(利用者の家族より) 作業中、職員（非常勤職員）に報告をしたところ半分嫌な顔をされてしまい、他の指導員に話したら忙しい時に報告したからと言われてしまった。どのタイミングで報告をしたら良いのか、報告の仕方なども指導してもらえるのでしょうか。	当事者職員に事実確認をし、嫌な顔をした点、その後の忙しいからとの対応は不適切であることを注意をし、改善することを約束した。また、報告の仕方については、ここまでできたらといった、具体的な内容を説明して報告する状況を明確にした対応を行っていく事とした。今回の件を謝罪するとともに対応策を説明し、本人及び家族から了承を得た。

施設名 つばみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
10月14日	10月14日(水)午前8時50分頃、「青梅信用金庫から東京街道を挟んで『東京街道団地』に向かう路上に、保育園への送迎車両が数多く駐車しており、車両の通行の妨げになっている。園から違法駐車されている保護者に対し厳重に注意をしていただきたい。改善が見られない場合、東大和警察に通報することも考えている」との苦情の電話が園に寄せられた。	10月14日付にて、「お子様の登園時に車使用をされている保護者の皆様へのごお願い【路上駐車はご遠慮ください】」を園長名にて登降園用通用口・送迎表脇に掲示し注意を促した。

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27年 10月下旬	*駐車スペースでのマナーについて 近隣の方が、市役所(子ども育成課)へ ・駐車している車の間から子どもが飛び出してきて危ない。 ・長い間車を止めているので、通行の妨げになっている。 同じ内容での苦情がこの月2件あった。	・保護者へお知らせの貼り出しをすると共に保護者会と話し合い、駐車マナーの手紙を保護者会から再度配布してもらいマナーを守ってもらうよう呼びかけをした。 ・園としても外に出て誘導や長い時間停まらないよう放送する等して対応している。 ・懇談会で各クラスにマナーを守っていただくよう話した。
10月下旬	雨上がりで水たまりがあるのにも関わらず徐行せず、保護者の車が走り去り通行中の方に泥水がかかったので、注意して通行してほしい。	保護者の方に張り紙をしお知らせをした。

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
27. 10, 19.	職員への対応について パート職員の知り合いからの電話があり、電話をつなぐ際、保留にしたまま5分以上待たしてしまった。	・その電話にて謝罪をする。朝礼にて職員に伝えた。
28. 2. 6	職員への対応について 19:00前なのに駐輪場のチェーンがかかっている。かかっていると、危ないので19:00までは開けておいてほしい。	・職員には、朝礼にて周知した。 土曜日は駐車場も駐輪場もチェーンをかけるが、先に駐輪場をかけるのではなく、駐車場と一緒にしめる。