

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28.5.6	同室利用者に対する苦情 同室者と折り合いが悪く、些細なことで文句を言われ、うまくやっていけません。居室を変更してください。	文句を言われる理由を伺うと、居室清掃等本人が施設の日課をこなせていないことやルールを守れていない事情があることも分かりました。単身生活を目指す上で、施設の日課をきちんとかなす必要がある事、共同生活をする上で、他の利用者と上手に付き合うことを説明し理解を得ました。 本人から「生活訓練を実施する予定があり、気分転換も図れるので、同室者と仲良く生活します。」との話がありました。
28.9.16	職員の言動に対する苦情 作業場で、職員から「出て行きなさい」と言われました。職員の態度が良くありません。	利用者、職員双方から、作業場での当時の状況を確認すると、清掃当番のルールを守れなかったことを職員から注意されたことに対し、利用者が大声を出し話が出来なくなったため、他の利用者への影響を考え、出て行くように伝えたことがわかりました。 職員には利用者に対する言動、言い方に気を付けることを注意し、確認しました。 利用者は、興奮して大声を出したこと、自分にも非があったことを認めました。不快な思いをさせたことを謝罪し、他の利用者や職員とも良好な関係を築き、穏やかに生活することを説明し、確認しました。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28.5.11	サービス内容への苦情 ・トイレペーパー補充を頼んだのにすぐやってくれない。 ・職員(同性)に触れられるのが嫌だ。	・本人には優先順位の説明をした上で施設長より利用者からの依頼は可能な限りすぐに対応するように職員会議で周知しました。 ・本人が身体的接触を不快に感じている事を階ミティング及び職員会議で周知しました。

28.5.22	サービス内容への苦情 ・頓服薬は希望する時にすぐ渡してほしい。 ・職員が部屋の出入りの際、扉を閉める音がうるさい。また職員の笑い声も響く。	第三者委員への申し立て。 ・本人は第三者委員と話をした事で納得。委員のアドバイスをもとに面接技法、傾聴といった利用者支援の基本スキルについて施設内研修を検討します。
28.5.22	職員対応への苦情 ・第三者委員と話したいが対応してもらえない ・就寝薬服用時間の申し送りがされていない ・外出(欠食)の申し送りがされていない	・第三者委員と面談の機会を設けました。 ・職員間の伝達事項について、もれなく伝えるための工夫をするよう職員全体に伝えました。
28.8.4	職員対応への苦情 作業をうまく回すための必要な情報は教えてほしい。忙しい時に担当工程以外を頼まないでほしい。工程の担当利用者を増やしてほしい。	施設長を交え面接。 ・作業を円滑にすすめていく為の情報提供を作業担当者より行ないます。 ・全体のバランスをはかりながら「貼り」担当の育成を検討していきます。
28.8.26	職員の発言への苦情 職員6名の雑談の声の大きさが気になり、自分も体調が良くなりイライラしてしまうのでやめてほしい。	面接をしたところ個別の注意よりは職員全体への注意喚起を希望されたためサービス会議で職員へ報告しました。 虐待防止委員会でも取り上げ、啓発ポスターを掲示しました。
28.9.1	職員対応への苦情 職員へトイレットペーパーや液体石鹸の補充を頼んだら5分以内にしてほしい。	30分後には補充されているとの事。業務上可能な限り対応はしていると思うが、何日も補充されない事があれば再度苦情申し立てをお願いしました。
28.10.7	職員の発言への苦情 職員3名の声が大きすぎて頭が痛くなるのでやめてほしい。	以前にも同様の苦情あり、サービス会議全体に周知したが状況は変わらないとの事。 解決したい要望が強いため当事者同士での話し合いを提案すると、施設長同席の上ならよいとの事で、日程調整中です。

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
28.5/15	御家族より(南館入居) 家族からの相談への対応についての苦情 健康状態に関する相談をしたが連絡が無い。確認したが対応や相談ができていない。放っておかれているのではないかと感じ、不信感や不安につながる。担当者が新人であるからといった問題ではない。施設として体制、対	対応について不安を与えてしまったことについて謝罪した。 健康状態に関しては主任看護師に確認し、担当者からご家族に報告した。また、今後はメールで担当者からご家族に状況を報告することとした。こまめな報告体制が整い御家族も安心された。

	応をしっかりとる必要があるのではないか。	
28.8/27	<p>ご家族より（北館 2 階入居者） 受診を含めた対応についての苦情 ①受診対応が遅いと感じる。 ②施設から「具合が悪い」と連絡を受けて面会に行った際、の看護師の対応について。 a.受診を申し出たが紹介状が無いと断られた。 b.苦しそうなので SPO₂測定を依頼したところ「沢山いるので順番に測る」と言われた。 c.「何時もみているフロアではないので」といわれた。 自分は病院勤務であり、周りの人と相談した結果、都に訴えるつもりである。現在入院中だが、病状が安定したら老健に移したいのでホームは退所させるつもりである。</p>	<p>傾聴後に謝罪、説明を行った。 ①について ホームの嘱託医が経過を観察しており、週明けに受診する予定であった。 ②について 対応した看護師に事実確認をしたところ苦情の内容と実際の対応には差異があったが、ご家族の想いをくみ取り、より丁寧な説明や納得いただけるまで対応するように指示をした。 事実関係はともかくとして不安な思いをさせてしまったことについて謝罪した。ご家族からは「なかなか来られずにやっと面会に来たところ想像以上に悪い状態に感じた為、強い口調となってしまった」「退所することとなったが、ホームには良くして頂いたと思っている」とご理解いただいた。</p>

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
28. 4. 12	利用者から「毎週火曜日に利用しているが、火曜日の献立はワンパターンのように感じる。他の曜日のようにできないのか」と話がありました。	特養老人ホームと同じ調理場で作っている事からどうしてもホーム中心の献立になってしまうことを説明した上、一度栄養士に相談してみると返答しました。
28. 4. 19	利用者がストローの持参を忘れたところ「忘れたこっちも悪いけれど、迎えの時に確認しないの？」と話がありました。	本人に謝罪し、本人の了承のもと本人の連絡ノートに「ストロー確認」のテプラをつけました。
28. 4. 21	送迎で送った帰りに「朝と夕方チャイムが鳴らずに電話がかかってきた。チャイムは親指でしっかり押すようにしてほしい」と利用者の息子から話がありました。	その場で、親指で押すとチャイムが鳴ることを確認し、職員に周知する旨話をしました。

28.5.21	送迎で送った帰り利用者の息子から「花粉症と喘息があるため、必ずマスクを着用させてほしい」と話がありました。	送迎車の中ではマスクをつけていたのを確認していたが、送迎車から自宅に着くまでに自分で外してしまった旨説明したが、途中でもマスクの確認をしてほしいとの事だったため、周知する事を話しました。
28.6.27	利用者の嫁より「送り時、ピンポンを鳴らさないでほしい」と話がありました。	その場で謝罪し、ピンポンを鳴らさない旨他の職員に周知する事を説明しました。
28.6.30	利用者より「高齢者の目が見えにくいのと障害者の目が見えにくいのは一緒にしないでほしい」と話がありました。	目が見えにくいのは皆同じといったつもりではない事を伝えると、本人も納得しました。嫌な思いをさせてしまった事を謝罪しました。
28.8.1	利用者の娘から「送ってもらう時に、玄関付近の壁などに車椅子をぶつけてしまう事がある」と話がありました。	そのドライバーに伝えたところ「心あたりはないが、今後は気をつける」との事でした。
28.8.4	利用者のケアマネより「職員が歯磨きをしながら介助をしていた。また、メニューの焼きそばが固まっていた」との話がありました。	歯磨きについては、ちょうど遅番と早番との入れ替えのため、その様子がみえてしまったのだと思うと説明、利用者からみえる位置に洗面所があるためその場所で歯磨きをしないように話をしました。焼きそばについては調理に相談すると伝えました。
28.8.4	利用者がお風呂から出てきたところ、他の利用者から「あら、髪の毛乾いていないじゃない。私も襟足が乾いていなかった」と話がありました。	髪の毛が濡れていた利用者に対しては再度ドライヤーで乾かしました。また、入浴を担当した職員に指導を行いました。

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
28.4.7 通所介護 事業	ご利用者のご次男より 職員の対応について 大雨なのに傘も持参せずに車椅子に合羽を掛けて迎えに来た。ずぶ濡れの車椅子に母を座らせようとしたので、自分が拭いたが、職員は見ていただけだった。また、合羽を頭にかけて行こうとしたので声を掛けた所、その職員に怒鳴られた。と直接来所され苦情を頂きました。	受け付けた職員が話を伺い、担当者よりお詫びの連絡をしました。再度お話を伺うために来所して頂き施設長と統括主任が対応。 今回の件について経緯を確認し、再度お詫びを行いました。また、再発しないよう対応策を考えご次男に連絡をさせて頂きました。 対応策：車いす用のレインコートの購入をしました。

28.4.15 訪問介護 事業	ご利用者より 職員の対応について コップの中に埃が多く浮いていたので、必ず 濯いでから水を汲んでほしい。とのお話を頂 きました。	今回の対応に対し謝罪すると共に、担当ヘル パー全員にコップを濯いでから汲むように周 知することをお伝えしました。
28.4.18 日訪問介 護事業	ご利用者より 職員の行動について 訪問することの連絡が直接なかった。また、 担当ヘルパー変更時は事前に相談してほし い。とお話を頂きました。	連絡不充分の事をお詫びし、担当変更する旨 を理由を添えて説明させて頂きました。 また、今後は事前連絡することを話しました。
28.4.26 通所介護 事業	ご利用者のご長女より 職員の対応について 送迎時、認知症で理解できない母に強い口調 で何度も同じことを言っていた。と連絡を頂 きました。	お電話にて受付け謝罪しました。また、ご病 気についての理解ある対応に努めるよう職員 指導をしていくとお話しました。
28.5.2 通所介護 事業	ご利用者のケアマネジャーより 職員の対応について 数回に渡り、送迎時の声掛けが足りなく不快 に思うことがあったとご家族より話があっ たと連絡がありました。	現在の対応方法を確認し、対応方法を統一す るよう指導すると共に、ご本人と奥様に謝罪 しました。
28.6.28 訪問介護 事業	ご利用者より ペットの対応について ペットの犬は柵にトラウマがあるのに、玄関 から出ないように買い物カートを柵の様にし たので今後気を付けて欲しい。と連絡を頂き ました。	責任者より謝罪すると共にペットも安心する 対応が出来るよう、ご家族とも相談する事と しました。

施設名 福祉事業センター

なし

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28. 4. 20	<ul style="list-style-type: none"> 保護者が登園時の支度を行っていた際に、担任保育士から厳しい口調で咎められたとの苦情がよせられたとの報告が別の保育士から園長に報告があった。 	<p>4/22 (金) 17:20～、園長・主任保育士にて保護者と面談、主訴を確認。</p> <p>4/28 (木) 園長より担任に、母との面談内容、改善すべき点について話をする。</p> <p>4/28 (木) 保護者の了解をいただいた上で、担任との面談の場を設定。担任より厳しい口調であったことを謝罪し、改善策を伝える。</p> <p>5/9 (月) 母のお迎え時にその後の状況について面談(園長)。担任より謝罪を受けたこと、自分にも配慮の足りない部分があったことなどが話された。4/28以降、母から担任に話をしてくることが多くなった。以前より日々のコミュニケーションがとれ、本児の話ができるようになったとの報告あり。</p>
28.9.13	<ul style="list-style-type: none"> 9月13日(火) 8:50分頃、「サミット駐車場の近隣に住んでいる男性」という方から園に電話が入る(電話は「非通知」)。 内容は、「サミットの開店前なのに、保育園への登園と思われる親子の車が多数駐車されておる。出入り口も危険で大変迷惑している。どうにかしていただけないか」ということであった。 その後、「サミットの駐車場の使用の件で男性からの苦情の電話がよせられた」との連絡が本部事務局より入る。 	<ul style="list-style-type: none"> 朝礼にて「苦情」の経過・内容を報告、本日付にて保護者向け文書を作成・掲示することを伝える。 当日開催したリーダー会議にて周知文を確認、送迎表ボードに「無断駐車はおやめください」を掲示した。 またリーダー会議にて今後の取組みについて検討、サミット開店前に保護者の駐車場の無断使用がないよう登園時間帯に駐車場入口に主任が警備に立つこととした(9月14・15日の両日実施)。 サミット関係者の配慮と思われるが、15日より、開店前の駐車場の出入口にチェーンが張られることとなった。
28.9.25	<ul style="list-style-type: none"> 9月25日(日)の午後、毛虫の発生に伴う園庭樹木消毒を業者委託により実施したところ、作業員に近隣の方より①作業当日が日曜日であるにも係らず、事前の知らせがなかったこと、②実際に噴霧されている薬剤は何か、との苦情が寄せられた。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業員からの報告を受け、お詫びのため急遽御自宅を訪問(園長)。苦情の主訴は左記の2点であったことから、①事前に樹木消毒のお知らせを怠ったことについてのお詫び、②噴霧薬剤については業者に確認の上、お知らせする旨をお伝えした。

		<ul style="list-style-type: none"> ・「近隣の皆様へ 園庭樹木消毒の実施についてのお詫び」の文書を作成し、改めてお詫びに伺った。また隣接している住宅の方々にも戸別訪問にて同様の文書を直接お渡ししお詫びした。
--	--	---

施設名 ふじみ保育園

なし

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
28. 4. 1	保護者からの要望 <ul style="list-style-type: none"> ・ 乳児期は、午前中のおやつを出す事を検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議で午前中の捕食が必要かの話し合いを設けた。今のところ子どもに支障がないこと、昼ご飯の時間が早いことから、必要はないとし、園だよりにて知らせた。
28. 4. 5	設備について <ul style="list-style-type: none"> ・ 門扉が片手では開かないので雨の日や、小さい子を抱っこしている場合、開けられなくて困っている人が多い。何とかしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上の鍵を修繕し、同時開閉を無くし、操作の簡易化を図った。
28. 4. 6	保護者のマナーについて <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場に停めた車の中で、車の窓を開けてタバコを吸っている人がいるので、どうにかしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ たくましくに載せ、お願いをしたが、改善されなかった為、貼り紙をし、再度呼びかけた。
28. 7. 5	保護者からの要望 <ul style="list-style-type: none"> ・ 帰りの荷物の確認をしてほしい。 ・ 職員の対応の差を感じる。きちんとあいさつをしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次の日の朝礼で職員に報告をし、担任からも状況の聞き取りをし、職員会議でも話し合いを設けた。荷物については確認をしていくこと、あいさつもしっかり行う様に確認した。
28. 9. 12	一時保育の保護者からの要望 <ul style="list-style-type: none"> ・ お迎えが5分遅れただけなので、半日料金にしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 半日の場合は4時間未満の場合のみである事を、しおりにも掲載しており、園長より説明し納得していただいた。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
28.6/17	<p>・目の上の腫れについて、はじめは冷静に謝罪を受け入れていただいたが、パンツの返却をお願いしたところ、「なぜ返さなくてはいけないのか。本人は柄物のパンツしか履かない（貸したパンツは白地）。パンツは2枚セットで売っているので、家で履かない白いパンツを買うと無駄になる。貸すなら事前に連絡がほしかった。」という話から、もう一つの件の目の上の腫れの話に戻り、「こんなに腫れているのに連絡もなかった。今日は迎えが遅れると電話を入れているのに、その時になんの話もなかった。電話で一言伝えてほしかった。民間に変わったのによくなってない。」と立腹されていた。</p>	<p>6/17 (金)・プール活動中、友だちとぶつかる。昼寝後目の上が腫れてきたが、園で冷やし様子を見ながら延長番に引き継ぐ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡を入れず、また迎え時間の変更の電話を頂いた時に一言伝えることができず申し訳なかったことお詫びし、その日は降園した。 ・その後、延長番から園長、主任に経過の報告の電話があった。 ・下着を貸した時の返却について、公立時の職員に確認をとり翌週 6/20 (月) の登園時に主任から目の腫れの様子を伺い、下着の件についてきちんと確認できていなかったことを再び謝罪した。今後ケガや下着を貸すときは必ず連絡を入れることをお伝えした。 ・月曜日の朝礼で、経過を報告する。 ・月曜日母のお迎えを待ち園長から怪我の謝罪をし、民営化によって対応が悪くなるようなことのないよう努めることを伝える。 <p>6/21 (火)・衛生委員会で、首から上のケガについては小さなものでも保護者に経緯と様子を伝え謝罪の連絡を入れることを確認した。</p>