

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.7.26	退所した利用者から職員に対する苦情 入所していた時に所持していたキャリー ケースを処分された。	担当していた職員に確認したが、キャリー ケースを見つけることができず、ご本人と話 し合い、謝罪したうえで購入代金 8,500 円を 弁済した。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.6.6	食堂で向かい合って座っている人が常に咳 き込んでいて、ツバが飛んでくるので嫌だ。 席を替えてほしい。	席替えを検討することで、ご了承いただく。

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.5.15	入居者より(北館3階) 職員の態度に対しての苦情 特定の職員だが、力づくでの移乗や文句を言 いながら介助をしている。今回は名前を上げ ないが、自分も含めて皆、気分の良いもので はないので改めてほしい。	直接指導するので名前を教えてほしいと願 いしたが「今回はそういうことがあることを 知っておいてくれるだけで良い」と固辞され た為、職員全体への啓発をする旨伝え、了解 して頂いた。 職員へは、会議の中で周知した。
29.7.26	ご家族より(北館3) 職員の発言についての苦情 職員に「あなたは施設の中で一番手がかかっ ている……」と言われたと母から聞かされ た。とても手がかかっていることは確かだ と思うが、このような言い方をするのはどうか と思う。改めるようにしてほしい。	担当相談員から当該職員に苦情の内容を伝 え、再発防止に取り組むことを約束し、後日、 当該職員が直接、ご本人とご家族に謝罪した。 本人とご家族に了解して頂き、「気をつけて頂 ければと思います」とのコメントを頂いた。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29. 4. 15	利用者から、ある職員を指差して「あの人に入浴中、浴室の角に足をぶつけられ痛い思いをした」と話があった。	当該職員に確認をするも、そのような事はなかった。しかし、本人の話によると「足の爪が割れてしまい指に食い込んだ。夜中に息子を起こして治療を行なった」と話していたため、4月10日にご家族に確認をした。家族より「4月1日の事だと思う。息子が手当てをした」と返答があったため、連絡ノートにて謝罪した。
29. 4. 25	利用者から、職員の口調に対して話があった。習字の活動後、利用者が帰ろうとしたところ職員が「お茶でも飲んでいったら？」と声をかけた。しかし、その方にはお茶を提供しないという事を知らなく、それがわかった時に「あ、やっぱりダメだったみたい、ごめんね。お水でも飲んで」と言った。その言い方はさすがにないと思う、と話があった。	職員の言動については、その場で謝罪した。また、飲み物の提供についても職員間で統一されていない事を説明し、ご本人も「出す人と出さない人がいる」と話していたため、今後は統一することとし、話をした。後日、会議で統一した。
29. 4. 26	利用者から、先週の入浴の時に嫌な思いをしたと話があった。 先週お風呂場に行った時に、まだ前の利用者が着替えていたので「まだこれからのね。少し早かったわね」と言ったところ、介助に入っていた職員に「あなたは仕度が遅いから早めに呼んだのよ。どんどん脱いで」と言われたとの事であった。	その場で、本人に謝罪した。また、介助に入った職員に話をして、態度を改めるようにする事を説明した。 その後センター長より該当職員に対して面談を行った。
29. 5. 15	利用者の家族から「連絡ノートの食事量の欄が空白の時がある」「着替えを入れているバッグの取り扱いが雑な時がある」と話があった。	ノートを確認したところ、数日空欄があったため、謝罪し記入した。バッグについては、職員に対して荷物は丁寧に扱うよう周知する旨を説明した。後日会議で周知した。

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
29. 4. 4 通所介護	ご家族より救急搬送したときの職員の対応について デイ入浴を実施したが、入浴後に意識がなくなり、救急車を呼んで、病院に搬送することになった。ご家族はデイの向かいの都営住宅にすまわれていたので、同乗を依頼した。中々来所されず、救急隊も何度も早くと言われたため、再度早くお出で頂くよう電話したところ、激怒された。またご家族が同乗したため、職員は付き添わなかったがそのことへの不満があった。	息子さんは持病があり身支度に時間がかかるとの事で、事情を理解していなかった点を、深くお詫びした。職員の付添については、意識も回復し、救急隊も家族の付き添いがあれば、職員の同乗は、要請していなかったため付き添わなかったが、今後は、必ずナースか常勤職員が付き添うことにした。
29. 6. 12 29. 6. 13 通所介護	ご利用者のご家族と担当ケアマネジャーより ・通所介護職員が送迎時にご利用者のご家族に、私的な見解で、事実とは違う服薬の様子を伝えたことに困惑している。	体調と服薬の関係を、専門職でないにもかかわらず、憶測で話してしまっていたので、この職員には、そのようなことのないように注意した。ご家族にはデイサービス内でのまとめた意見・看護師からの専門的視点からの意見を伝えることを徹底することにした。

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
29.5.1	先日(4/28)作業時間の延長を申し出たがダメと強い口調で言われた。また、作業の関係で自分が行った作業を職員が確認していたのでミスがあったか聞いたところ、他の人のを見ているので黙って仕事をしていると聞こえた。今日も作業時間の変更を申し出たが、また変えるのかといわれた。 職員は注意をする時には大きな声を出さず、他の利用者のいない場所でお願ひしたい。	5/2の朝、訴えを受けて施設長及び苦情受付担当者、苦情申し立て人(当該利用者)にて面談を実施する。 作業時間については、体調面を考慮し午前中とし、連休明けに相談することにしていた事。本人の要望もあり4/28の午後に、利用者本人・施設長・担当職員の3名で話し合い5/1から14:30までの延長を確認していた事を確認。職員は決定事項を頻繁に変えることに対して注意したことが判明し、利用者自身も忘れていたことを認められた。 職員の不適切な言動については謝罪した上で、職員の言動等については周知を図ることを約束。後日本人意向に沿い職員会議等で施設長から適切な言葉遣いについて全職員に周知したことを説明し利用者の了承を得た。

施設名 つぼみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.6.21	<p>21日の朝、近隣住民の方より電話があり、「今、サミットの駐車場をみているが、保育園の送迎の車が、サミットの駐車場に車を止めて子どもを送迎している。サミットの駐車場なので利用者(保護者)が止めているのを、やめていただきたい。」ということだった。</p>	<p>電話での内容を保護者にもお知らせし、止めないように張り紙をするとともに、しばらくの間朝8時頃から9時頃までサミットの駐車場入口に主任が立ち、止めないようにと声掛けをした。</p> <p>2～3週間すると止めようとする車もいなくなったが、時々見回りをしようということになる。特に雨の日がやはり車で送迎をする家庭が増えるので、しばらく雨の日は主任・副主任が立つことにし様子を見た。</p>
29.9.19	<p>19日の朝、警察より電話があり、「園の利用者(保護者)の方がスクールゾーンを通る際の、車のスピードが出すぎていて危ないと近隣の方から通報が入った」と連絡があった。</p> <p>「通行許可書の申請を行って通行している方だと思うので、その道路がスクールゾーンということは、わかっていると思うので、歩行者の方への配慮を忘れず、安全な速度で通行してください。」とのこと。</p>	<p>電話の内容を保護者に張り紙でお知らせして、注意を促すとともに安全運転をお願いした。</p>

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.7.5	<p>市に匿名で保護者から職員の対応についての苦情</p> <p>1. 担任の子どもの叱り方が非常に厳しい</p> <p>2. 意見をおたより帳に書いたが、自分を正当化する答えしか返ってこなかった。</p>	<p>1. 職員会議にて、話し合いを持ち、各自が自分の言動を振り返り反省をした。又、互いの言動を注意し合う事も心がけていこうと話した。</p> <p>2. 複数の目で内容を確認する事。又、出来る限り会って話しを伺い、お答えするよう確認した。直ぐに、会って話ができない時は複数の職員で話し合ってから、返事を記入するようになった。</p>

29.7.20	<p>保護者から園のシステムについての苦情及び、特定の職員の言動についての苦情。</p> <p>延長保育の使い方及び、園のルールに関する事がわかりにくい。職員の言い方が保護者の気持ちを汲んでいないという内容だった。</p>	<p>延長保育の使い方を誰もが見やすい送迎表の表紙に明記した。</p> <p>各自が自分のこととして受け止め、保護者の立場に寄り添った声掛けを心がける事を話し合った。</p>
---------	---	---

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
29.7.12	<p>保護者からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パート保育士の言葉がけが1歳児に対して適切なものではなかった。周りの職員も気にする様子ではなかった。このような言葉がけが当たり前になってほしくない。年齢に合った話しかけができるようにしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パート保育士と園長、主任でその時の状況について話を聞く。お迎えの時間に、保護者を不快にさせてしまったことについて謝罪と説明をした。その内容をしっかりと受け止め、子どもへの言葉がけについて職員会議等を通して、全職員に周知した。</li> </ul>
29.7.12	<p>地域の方からの苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病人が寝ているので、毎日の太鼓の練習をされると、音が響くのでやめてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すぐに太鼓をやめた。音が出ないように布を太鼓の上に置くなど工夫をした。</li> </ul>
29.8.23	<p>保護者からの要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜保育の時に同じ子どもとトラブルがあったと聞いて心配になった。その時の状況をもう一度説明してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次の日に担任と主任が保護者とお話をする。怪我をした時の詳細や、トラブルはいつも同じ子ではないことなど丁寧に伝えた。誤解も解け、納得していただいた。</li> </ul>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.5.8	<p>近隣住民の方より</p> <p>「園庭前の畑に小石がいっぱい落ちてい る。投げている感じで遠くまであるので気を つけてほしい」と話がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長、幼児クラスの職員で確認を行い落ちて いる石を拾い、謝罪をする。</li> <li>・職員全員で園庭でのあそび方について気を つけることを確認し、また幼児クラスの子ど もたちにも石を投げたり、落としたりしない ことを話す。</li> </ul>
29.6.9	<p>近隣住民の方より</p> <p>「園の近くの月極め駐車場内に入り、停車 していたり、ユーターンをしていたのを注意 したら、警察に連絡するといっている。以前 も停めて送迎をしている人がいた。」と話し、 「登園時に車の送迎を認めたのか、今運転手 もいるので確認をして欲しい」と話がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長、主任と直ぐに外に出て確認を行う。園 長が近隣の方の対応を行い、主任が保護者の 対応を行う。</li> <li>住民の方には認めていないことをお伝えし、 保護者とは再度お迎え時に話をすることを伝 え謝罪をする。</li> <li>・保護者にはお迎え時に朝の状況の確認をし、 車で送迎を認めていないことを再度伝え、 又運転手が乗ったままでの、停車も認めてい ないこと、今後車で送迎の時には有料の駐 車場の利用をお願いする。</li> <li>・園内、また道路に面したフェンスに【車で の送迎は禁止です】と全保護者に掲示でお知 らせをする。</li> <li>・近隣住民の方へは翌月曜日に経過をお伝 えし、謝罪を行う。</li> </ul>