

苦情受付報告 平成 24 年 4 月～平成 24 年 9 月分

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
<p>・村山荘 21件</p>		
<p>5月13日</p>	<p>・寒く感じたので暖房を入れてほしいと職員にお願いしたが、「こんな季節に暖房は非常識」と言われた。 ・買ってきた間食類を職員に取り上げられる利用者や、職員に偉そうな態度をとられて何も言えない利用者、精神科患者だから馬鹿にされていると感じてしまう。</p>	<p>対応した職員に対しては、丁寧に対応すべきであることを確認した。申し出者に対しては、対応について謝罪したうえで、節電について説明をし、団体生活であるので衣類の調節等で工夫できることがあれば協力をお願いしたい旨を依頼した。</p>
<p>5月16日</p>	<p>就前薬をもらいに事務所に行ったが、当直者と他の利用者の話がなかなか終わらず対応してもらえなかった。</p>	<p>匿名者からの苦情 職員会議にて全体に向けて話した。</p>
<p>6月5日</p>	<p>夜間、眼軟膏塗布のため当直者の所に行ったが、当直者が処置について把握していなかった。</p>	<p>事前に回している連絡箋を確認していないことが分かり、情報確認を徹底するとともに対応に不安があるときは他の職員に確認するよう注意した。</p>
<p>6月7日</p>	<p>朝の足洗いの時、ある利用者が何もせずに座っていると、職員が強い口調で行動を促していた。</p>	<p>自立支援のスタンスは変わらないが、サービスマナーの問題であり、利用者に対して丁寧に対応すべきであることを確認し注意した。</p>
<p>6月20日</p>	<p>所持品が見当たらず、職員に探してもらおうと依頼したが、失くしたことを責めるような口調で言われ、十分な対応をしてもらえなかった。</p>	<p>申し出者はイライラした状況であったようだが、どのような状況であっても丁寧な対応を心がけるよう説明し注意した。</p>
<p>7月4日</p>	<p>介護職員の態度が悪い</p>	<p>匿名者からの苦情 職員会議にて全体に向けて話した。</p>
<p>7月19日</p>	<p>面倒見が悪く、すぐ感情的になる職員を注意していただきたい。</p>	<p>指摘された職員に対し、利用者に対する言葉遣い等日頃から気を付けなければならないことがあることを確認し、注意した。</p>
<p>7月19日</p>	<p>ブラウス1枚を洗濯機で洗う利用者を注意していただきたい。</p>	<p>フロアミーティングの中で全体に向けてお願いした。</p>
<p>8月9日</p>	<p>環境整備で食堂清掃に参加。手順を守っていないと勘違いされ大きな声で指摘された。日頃から一言多いところがあり、精神に障害を持つ自分にとって非常にストレスになる。</p>	<p>個人を特定せずに注意したとのことであったが、穏やかに対応するよう注意した。</p>

8月9日	スタッフにコールを押しても「昼休みだから」と断られた。	申し出者に対し、緊急時はいつでも対応することを説明した。
8月9日	同室者がヘッドホンを使用せずにTVを視聴しうるさく感じる。	ヘッドホンの使用について相談員より話をした。
8月9日	トイレが間に合わず便失禁してしまいコールを押したが、対応した職員の態度や言葉遣いが嫌そうに感じた。やっってもら方も恥ずかしいのに頭に来た。	不快な思いをさせてしまったことに対し謝罪した。職員の特定はなかったため職員会議等で職員全体に向けて話をすることを約束した。
8月17日	服薬確認の際に空き袋を見せて、職員に「うん」と言われたので袋を処分しようとしたが、袋の中に1錠残っていた。きちんと確認がされていなかった。 看護師の処置が適当で不満を感じている。	申し出者に対し、空き袋の確認について丁寧に確認することを約束した。 処置については簡単な傷の処置であったため、いい加減な対応ではなかったことを説明し理解を得た。 以上について看護師に伝え丁寧な対応を心がけることを確認した。
8月20日	歩行器が廊下に6台も並んでいるのは危険。夜は怖い。	居室内に置くと居室内が狭くなり危険であるため、廊下に並べている。左右に並ばないよう1列に並べていることを説明した。
8月26日	フロアでカップめんを食べていたら、職員に「太るから」など長く文句を言われた。3カ月から半年に1回程度しか食べていないので気持ちよく食べさせて欲しい。	夕食前の時間帯であったために指摘をしたとのことであったが、丁寧な対応を心がけるよう注意した。
8月30日	作業の際、紐通しを終えた袋の紐の長さが左右対称でないとみんなの前で注意された。	当該職員に対し、丁寧に対応するよう注意した上で、申し出者に対しては共同作業なのでそれぞれが丁寧に行っていただきたい旨を説明した。
9月4日	一泊旅行の部屋割りについて「なぜ、自分の部屋が決められているのか」	アルコール禁止者への対応について施設の方針を説明した。
9月10日	土・日曜日にも看護師にいて欲しい。調子が悪い時にいないのは困る。	看護師の勤務について説明し、土曜日についてはできる限りどちらかの看護師が勤務するように配慮するが、日曜・祝日については事務所の交代勤務であることを話し、緊急時には看護師がいなくても近隣の病院に救急搬送できることを伝え理解を得た。
9月21日	職員が他利用者のプライバシーを自分に話したり、自分のことを他利用者に話したりされるのが嫌なのでやめて欲しい	当該職員に事情を聞くと、プライバシーには十分気をつけているとのこと。利用者から誤解を受けることのないよう個人情報保護には引き続き注意するよう伝えた。
9月23日	起床時間前から掃除機をかける利用者がいて、うるさくて困る。	当該利用者に掃除機の使用は起床時間以降にしていいただきたい旨を説明し理解を得た。
9月25日	村山荘の介護職員は利用者の差別をしすぎる	匿名者からの苦情 職員会議にて全体に向けて話した。

・ さつき 4件

4月3日	自分の事を呼び捨てにする職員がいるので改めてほしい	本人から話を聞くが、どの職員が呼び捨てにしているかは確認できず、本人の同意を得て同室者にもその旨聞くが確認できなかった。職員会議で全職員に注意喚起を促し、定例会において利用者全体にお互いの呼称について気をつけるよう話すことで了承を得た。
6月20日	①通院先が遠いので2か月に1回から3か月に1回にしてほしい。また、通院時には看護師に話を聞いてほしい。 ②男性職員が話を聞いてくれない。また、聞いても自分の言った事を流している感じである。 ③苦情担当者に話しぶらい	① 受診時に薬は28日分の処方となっており本来であれば毎月通院しなければならないが、症状が安定していることから施設が本人に代わって薬を受け取っている。そのため2か月に1回は最低限受診しなければならない事を説明し了承を得た ②職員全体に話を最後までしっかり聞くよう周知することで了承を得た。 ③他の職員にも申し出ることが出来る旨説明し了承を得た
7月20日	利用者が退荘したが、自分はその話を聞いていなかった。そのような大切な話は定例会で話してほしい。	定例会の時点では退荘は決まっていなかった事。退荘の前日の昼食時に食堂で全体に伝え、当日の10時にも全館に放送で伝えたことを話すと、本人その場にいなかったのかなと今回の退荘の話が伝わらなかった件はやむを得ないことであった了承を得た。
9月20日	定例会で、部屋に入室するときは、ノックして入室するように言われているが、ノックもせず、また何の用件で入室したのかも説明しないで、そのまま出て行ってしまう職員がいるので、改めてほしい	対象となった職員と話し合い、ノックをしないで入室して件を本人に謝罪し今後改めていくこと及び、職員全体に周知を図ることで了承を得た  ☆第三者委員に申し立てあり、解決に向け対応した案件

・ ハトホーム 3件

8月4日	家族より、久しぶりに面会に来たところ部屋が変わっていた。随分前に担当者も変わっていたようであるが、変わったことの連絡をいただきなかった。	新規入居者があり、部屋を変更していたことを説明し、連絡を行っていなかったことを謝罪する。
7月3日	ショートステイ利用者より、夜中に目が覚めたとき大声で叱責された。朝方トイレでコールを押したが、顔を見せたが介助してもらえなかった。乱暴な対応で、物以下の扱いをされた男性入居者に対して、物を叩きつけながらもを言っているところを見て、つらかった。	面会に見えた家族とともに話を伺う。  職員の乱暴な態度については謝罪する。  ショートステイ会議において、職員の態度の件はお互いに注意していくことの確認をする。
8月6日	ショートステイ利用者の家族より、洗濯ものですと渡されたビニール袋の衣類	施設の設備故障の為、急遽入浴時間を午後に変更し帰宅となり確認せず洗濯物のビニ

	の中にオムツがはいたまま、気が付かずに洗濯をしてしまい大変なことになった。	ール袋を返却してしまった。本来オムツは施設で処分であるが、一緒になっていた。謝罪し、今後は十分注意していくことを伝える。
--	---------------------------------------	--

・ハトホーム在宅サービスセンター 2件

7月31日	家族より、 本日入浴の予定であったが記録が見当たらない。理由があれば連絡してもらいたかったが、入浴がないのであれば利用しなかった。	入浴予定者リストから漏れていた為、ミスを説明し謝罪する。
8月9日	利用者より、 7月より入浴サービスを追加していたが、家族から時間の都合によるシャワー浴の了解をもらい対応しようとしたところ、先週も入浴しており、シャワー浴とは聞いていないと話あり。	先週までの対応を担当者に確認。入浴を続けていたとのこと。利用者数も大丈夫であったので、シャワー浴ではなく入浴した。状況の混乱についてはお詫びする。

・ほんちょうケアセンター 10件

6月9日 通所	利用者と家族より：ケアマネジャーを通じて ・入浴時の脱衣室が寒く、浴室はもっと寒かった。とても嫌な思いをした。	利用者、家族に謝罪。 入浴前に、室温、湯温の確認を徹底すること、また、入浴の順番を調整することでご理解を得た。
6月11日 通所	利用者と家族より：ケアマネジャーを通じて ・「帰りの送り時に不快な発言を職員から受けた」「デイ利用中にひどい仕打ちを受けているようで主人がかわいそう、我慢ならない」「主人が薬の調整を自身ですべてしていたら服用するよう、無理に勧められ不愉快だった」と苦情を受けた。	職員に事実確認後、苦情解決責任者、苦情受付者、ケアマネジャー3名で、ご自宅を訪問し苦情の内容を再確認し、謝罪。 一部事実との相違があった旨を説明した。 和解には至ったが、デイサービスの利用は中止となった。
6月22日 通所	利用者より ・ショートステイで扱っている弁当が不味く値段が高すぎるとの苦情を受け付ける。	次回からはご自身で事前購入または、持参して頂くこととなった。
8月11日 通所	家族より：ケアマネジャーを通じて ・2回続けて送迎の送りが早くなる変更があった。その説明として「職員の休みが多いので～」との理由が、事業所としておかしいとの苦情を受け付ける。	職員ではなく利用者の欠席が多いので時間が早まったことを説明し納得頂いた。また、送迎時での連絡は誤解を招きやすいため、丁寧に説明するよう職員に周知した。
8月15日 通所	利用者と家族より、 ・以前より聞こえづらくなったのでデイサービス利用中の活動の合間に何をすればよいのか不安になる事があるので対応して頂きたいと要望あり。	毎朝「1日の説明」をしているものの、聞き取れないことがあるとの事で、1日の予定を書面にて作成し、連絡帳に綴り常時確認できるようにした。

8月29日 訪問	利用者より、 ① 電話しても担当者が休みと言われることが多く活動の変更対応をできる職員がないのは困る。 ② 訪問すると言ったのに当人が来ないのはおかしい。 ③ ヘルパーが変更になる連絡が今朝というのは連絡が遅すぎる。	① 実際には平日週1回の休日を頂いている旨を説明し、他事業の職員では対応できないこと、迅速な対応をしていることを説明し納得して頂く。 ② 登録ヘルパーが当日、欠勤になり、訪問予定者が常勤ヘルパーになったので、訪問をやめた旨を再度説明し納得して頂いた。 ③ 夜間にヘルパーから連絡あったことを説明し、朝の連絡になってしまった事を説明し納得して頂いた。
8月27日 通所	家族より、 ・支払方法について契約した職員に問い合わせたが、いつまでたっても連絡がこない。	その場で支払方法の確認をし、解決。後日、応対した職員に事実確認を行う。
9月6日 通所	利用者より ・デイサービスの室内が暑い。27度では熱いのではないか。 ・昼食はいらぬ。700円なら牛丼を2食食べられる。美味しくないと高い。家でも昼食はとらない。 ・切り花を買ってくるのは、何故だめなのか。今、テーブルに飾ってあるのは、枯れている。	・エアコンの風向きによって、暑い場所もある。寒い場所を調べ、ご案内するようにする。 ・昼食を摂らないことは可能。費用も発生しないことを伝え、了解頂く。 ・施設側で2週間ごとに切り花を購入し、各テーブルに飾ることにする。
9月21日 通所	家族より ・いつまで経っても迎えが来なく、連絡もない。同じようなことが続いたら他の事業所を考えたい。	事前に自宅、ルートの確認、試走を行い、同じことが起きないようにしていくことを説明し納得して頂く。
9月27日 通所	家族より ・昨日、転倒したとの報告を受けたが、本人が言っていることと職員からの説明が食い違っており、認知症になってしまったかと心配している。また、事故後の対応や対応策についての報告がない。	・状況を把握せずに連絡したことにより、食い違いが発生。家族からの連絡後、実際の状況、転倒後の対応、今後の対応策等を伝え、了解頂く。

・福祉事業センター 2件

4月16日	利用者から、 (職員の言動態度について) 他の利用者との平等性に欠ける。 説明や指導がないまま仕事をはずされる。 第三者委員への相談を希望。	4/25 第三者委員と面談  丁寧な説明の実施、能力向上への取組みを検討。 積極的に改善していくことを説明し了承。
7月13日	利用者から、 (作業場の空調温度について) 設定が低すぎて寒い体調が悪くなる。 職員にいくら言っても何も改善しない。 第三者委員への相談を希望。	7/19 第三者委員と面談  エアコン設定温度を上げる、職員作業着着脱の融通、作業場内8ヶ所に温度計設置しモニタリング、効きのムラを改善するため空気攪拌装置設置、冷媒ガス充填、作業位置の配慮など。

		かなり改善されたということで合意。
--	--	-------------------

・つばみ保育園 2件

4月18日	保護者より担任の子どもへの接し方について、園長宛に直接文書にて苦情が寄せられる。「子どもへの接し方について疑問、憤りを感じている」との主旨	当該職員にも確認の上、園長・主任・副主任で苦情に対する園の取組を打ち合わせ、園として子どもに対する保育姿勢を再確認するとともに、その旨を保護者に伝え謝罪をする。当該職員からも謝罪を行った。
6月14日	保護者より「おたより帳」にて、子どもの汚れ物の袋の中に、他の子の紙おむつが間違っ入っていた(3組)。次の日に「おたより帳」にて担任に伝え、返答はもらったが、その後も数回間違いがあり、再度対策を考えて欲しい、との要望が出される。 また当日、電話にて今回の件を園長・主任は報告を受けているのかとの問い合わせが入った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での問い合わせを受け、主任がクラス担任に事実経過を確認、5月29日、6月11日にも同様の間違いがあったことが確認された。担任より「おたより帳」やお迎え時にお詫びし注意する旨を伝えていたが、改善が見られないことから電話での確認につながったと考えられる。</li> <li>・14日(木)のお迎えを待って主任が話を再度伺い、謝罪する。</li> <li>・15日(金)のお迎えを待って担任より対応が遅れたことについて謝罪をし、今後のしまい方(衛生面も考え職員が扱い、夕方間違いのないように袋に入れる)を説明し、了解をいただいた。</li> <li>・クラスのちょっとした気配りで防げる内容であること、又「報連相」の再度周知徹底する。</li> </ul>

・ふじみ保育園 件

9月29日	今後も駐車の見守りや声掛けの協力をお願いしたい	朝夕の送迎時、何台も並んでしまい、なかなか駐車できない時は、放送にてお知らせしたり、状況によっては職員が声掛けをしている。保育状況により常時はむずかしいが見守りや声掛けをしていきたい。
	園内の照明が暗い気がします。	節電のため、照明を落としている時もあるが、明るさには配慮していきたい。
	駐車場を確保してほしい。	国有地で借地であるため駐車場設置は難しく、行事の際には、一時的に他施設の駐車スペースを借りて対応している。
	広い園庭にして欲しい。遊具もたくさん作ってほしい。	当園の園庭の敷地面積は限られていますので広くすることは難しく、また遊具の設置には、安全面からある程度の敷地面積が必要となっている。 子どもたちは、園庭にて砂遊び、鉄棒、三輪車、ボール、縄などであそび、隣接しているグラウンドにて走り回ってあそんでいる。また、日々お散歩にも出かけ公園にていろいろな遊具であそべるよう工夫しています。ご理解をいただきますようお願いいたします。

・ほんちょう保育園 3件

23.10/14	東村山市子ども育成課に、天王森公園を半分運動会の練習で使っていて感じが悪い。市の許可を得ているのか、園庭を使用しないのか、使用するなら看板などで知らせるべきではないか。	<p>苦情内容を職員に周知、公園を使用するときはお知らせのビラを配布するなど案内、挨拶を行うようにする。</p> <p>公園の利用者にお知らせを配布アナウンスをした。</p>
8月8日	近隣住民より、ゴミ置き場からの臭気がひどい。ゴミ置場を移設できないか。	<p>即日、臭気の件は謝罪する。臭気対策として、消臭剤、蓋付きポリバケツの利用と、ゴミの処理方法、ゴミ置き場の清掃をマニュアル化し職員に周知する。定期的に見回りも始める。ゴミ置き場が建物に内在しており移設は出来ないため、9/12・10/5の二度にわたり直接対応方法について説明させていただく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ すべてのゴミの置き場としているが、使用済みの紙おむつについて、別に保管場所を移す。→ ケアセンター側（東）外階段下にコンポストを置いてそこにおく。（二重密閉若しくは、中に蓋付きポリバケツも使用）市の回収業者は、直接コンポストからの回収が可能とのことで、一時保管ではなく対応できる。</li> <li>○ 現在のゴミ置き場内の排水溝改修工事（勾配をつけ掃除の際の汚水が外に漏れないようにする）を行う。</li> <li>○ そのほか、日常のゴミ処理及びゴミ置き場の掃除について、マニュアルを作成し運用上留意することをはじめている。</li> </ul>
9月28日	一時保育申込者より、一時保育申込をして2か月もたっているのに何の連絡もないのはどうしたのか。	<p>連絡をうけた職員から、希望が殺到して混みあっていることを説明しお待たせしていることを謝罪する。</p> <p>翌日、主任保育士から連絡をいれ再度謝罪し申し込みに対する面談日を決めて、利用の話を進めることとした。</p> <p>一時保育担当者、主任、園長間での連携システムが十分に機能していなかったため、申込者の面談をスムーズに行えるようシステムを見直した。</p>