

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
26.6.9	職員の対応に対する苦情 調理員の食器を扱う動作が荒っぽく怖い。	職員自身も、忙しさの中で利用者に対する配慮が足りない部分があったかもしれないと認識していた。主任からも同じような注意を受けており、利用者からの声を真摯に受け止めること、丁寧な対応を確認した。
26.8.5	職員の対応に対する苦情 介護の際、怒られたわけではないが、声が大きく口調がきつく感じた。	職員の認識としては、怒ったつもりはなかったが、利用者に口調がきついと感じられた事は、きちんと受け止め反省しなければならない事を伝えた。利用者に謝罪し理解を得た。
26.9.11	同室利用者に対する苦情 掃除当番をしっかりとしない。整理整頓がうまくできない。私物の携帯電話を居室で使用している。注意してほしい。	携帯電話のルール、居室の清掃、整理整頓等、同室者と気持ちよく居室を使っていたらどうか説明し理解を得た。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
26.6.20	職員の対応に対する苦情 職員に声掛けされたので散歩に出ようとしたら、別の職員から乱暴な口調で「昨日熱があったのだからやめておけ」と止められた。	施設長が、利用者への声掛けをより一層丁寧にするのと、統一した支援をするよう職員会議で指導。
26.9.18	他の利用者の口調についての苦情 入所以降、侮辱する言葉を掛けられ続け、「バカ」と呼ばれている。私には名前があるので名前で呼んでほしい。	苦情受付担当者が苦情対象の利用者と面談。本人は人一倍言葉に気を付けているとの事。他者に不快感を与えないよう、今後一層注意することを依頼し了承を得る。

26.9.20	<p>職員の対応、支援方法に対する苦情</p> <p>①買い物をしてくてもらったが、別の職員がそれを見て「たくさん買いすぎではないか」と乱暴な口調で言った。</p> <p>②水分補給の方法が変わったが、職員間で情報共有されておらず、その都度自分が職員に説明しなければならなかった。</p>	<p>①について</p> <p>乱暴に話したつもりはないが、本人を傷つけてしまっていたら申し訳なかった。以後改めるとのこと。施設長より上記を本人に伝え、納得を得る。</p> <p>②について</p> <p>記録および情報共有の不徹底があったため、副主任より本人に謝罪し、対応方法を決定したことを伝える。</p>
26.9.25	<p>職員の対応に対する苦情</p> <p>職員と話をしている最中に、別の職員が入って来て見当違いの事を言ってきた。</p>	<p>施設長が該当職員と面談し、利用者対応について指導した。</p>

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
26.6.1	<p>御家族より(2階入所)</p> <p>面会簿の変更に関する苦情</p> <p>記入の仕方が変わったのか。「にし」「ひがし」の欄があるが何のことかわからない。案内図にも書いていない。初めて来た人でもわかるようにしてほしい。</p>	<p>以下の対応を実施した。</p> <p>①面会簿の台紙に、様式を変更したことを明示した。</p> <p>②館内案内図の表示が小さかったため、大きく表示し直した。</p> <p>面会の統計を取るために、面会簿にフロアを明記する欄を設けたことをご家族に説明し、ご理解していただいた。</p>
26.7.3	<p>御家族より(南館入所)</p> <p>施設からの連絡を受けた写真の件について</p> <p>犯人探しをする気はないが、以前も骨折やあざをつくった経緯もあるので、母の身の安全について以下の点は引き続き対応してほしい。</p> <p>①移乗時の二人対応の徹底</p> <p>②入浴時の観察(あざ等の発見時は詳細な記録を残す)</p>	<p>職員が本人の部屋に飾ってある写真(ご家族の顔の部分)についての画鋲の跡を発見し、ご家族に連絡。ご家族と話し合いを持ち、謝罪とともに、以下の点を職員に周知徹底した。</p> <p>①人権擁護についての教育を行っていく。</p> <p>②移乗時の二人対応の徹底を継続する。</p> <p>③あざ等を発見した際の連絡、詳細な記録を継続する。</p> <p>人権意識、介護の質の向上に一層努めることをご家族に説明した。</p>

<p>26.9.12</p>	<p>御家族より(2階入所)          ナースコールが不具合なためセンサー等が反応しないなか、夜間転倒・転落し骨折した          ことについて。          骨折が疑われる際の対応に疑問がある。転倒          すること自体は仕方のないことだと思うが、          ナースコールの不具合時の対策として、なぜ          夜勤者を増やさなかったのか。</p>	<p>御家族と話し合いを持ち、謝罪とともに、施          設の体制について変更検討した。          ①夜間帯の転倒時の対応の再確認          ②骨折の疑われる際の対応の再確認          ③設備の更新についての検討実施          ④上記①②のマニュアルの見直しを行うとと          もにナースコールが不具合の時の対応につい          て確認した。          ご家族の心情に配慮が足りなかったことを反          省し、誠実に対応していきたい。</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
<p>26.4.4</p>	<p>訪問介護サービス担当責任者より          ご利用者は日頃から「足が痛い。デイサー          ビスの車では病院へ連れて行ってしてくれな          い」などの訴えが多かった。今朝デイサー          ビスへの送り出しヘルパーから話があり、「足が痛いから病院で下ろしてほしい」          と訴えたところドライバーが「キャンセル          するなら前もって行ってくだらなきゃ困る」          と言っていた。今日のヘルパーは別の曜日          にも送り出しに関わっていて、別の日のド          ライバーは何とかなだめて声をかけて乗          せているのに。ヘルパーがなだめて声かけ          をし、送迎者に乗せた。</p>	<p>・送迎に当たったドライバーには言葉遣い          を注意するよう話す          ・このような場合はハトホームに来ていた          だいてから担当職員が話を聞くことにする          ・サービス担当責任者には電話で謝罪する          「ドライバーもルールどおり説明したのだ          ろうが、ご本人に認知症があり理解できな          いと思う。それでヘルパーから話があった          と思う。」と話しがあつた。</p>
<p>26.6.3</p>	<p>同じ住宅の方から          ご利用者が同じ住宅の上の階の方から「本          人が腹痛を訴えているのに何もしないで          デイサービスから帰したのですか。重症で          すよ」と電話があつた。</p>	<p>ご本人から、日中腹痛の訴えがあつたが、          デイサービスでは薬は出せないことを説明          し、その後特に訴えなく帰られている事を          説明するが、「そうですか！」と電話は切れ          てしまう。その後は息子さんに連絡、状況          を伝える。包括の担当者にも連絡。包括か          ら夕食の配食担当者にご本人の状況を確認          すると、いつもは足が痛いと言っているが、          今日は腹が痛いと言って弁当を受け取って</p>

		いる事を確認。ご家族に連絡すると、ご家族もすでにご本人と連絡を取っており、「もともと胃腸が弱いから大丈夫」との返事だった
26.8.13	ご家族より 利用料を今朝渡したと思ったが、領収書が戻って来ない。朝、自分が忙しく本当に渡したか不安だ。こちらから言わなければ、何も行ってこないとは、どういうことだ。責任問題だ	調べると事務所レターケースに入っていた。朝事務所に利用料を持っていったが、来客ありその場で処理できず、受付に預けた。通常はデイサービスに領収書が戻されるはずが、事務所のレターケースに入っていた。デイサービス職員が確認せずまた帰りの際にも気づかず、領収書を渡していなかった。 帰りのチェックを再確認するように周知した。当日は電話で謝罪し、後日直接領収書を持って行き謝罪した。

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
26.4.2 通所介護	ボランティアより 職員の対応について ①新しいボランティアが来たのに紹介がなかった。 ②自宅から創作材料を持ち出ししているので施設での購入はできないのか。 ③懇談会などを開いてくれれば話す機会がもてるのではないか。	①紹介せずに導入に至ったことを謝罪し今後の互いの活動内容を説明した。 ②年度計画を立案している事を説明し、職員とボランティアで協同して活動内容と予算を取ってもらえるよう伝えた。材料についても、前もって連絡あれば購入できると伝えた。 ③9月に懇親会の予定があると返答した。
26.4.7 訪問介護	ご利用者・ご家族より ヘルパー対応について ヘルパーが慌ただしく落ち着かない、ヘルパーから「我慢してくださいね」と言われた。「こちらが我慢するのはおかしい」との事でヘルパー変更の依頼あり。	ご利用者、ご家族に謝罪。ご家族はもう少し様子を見ましようとの意向だったがご本人に気を遣わせてしまうとの理由でヘルパー変更した。

<p>26.4.17 通所介護</p>	<p>ケアマネジャーより 対応について ショートステイ希望された際に利用を勝手に進めるのは順序が違うのでは？と指摘あり。</p>	<p>状況を説明し謝罪。 ケアマネはご利用者に介護保険のショートステイを勧め利用となった。</p>
<p>26.4.26 訪問介護</p>	<p>ご利用者より ヘルパー対応について ①ヘルパーが洗濯機を使えず、定時をいつも10分オーバーしている。 ②家事の順序もおかしいので、伝えても聞く耳を持たない。 ③少しの買い物なのに、お金を多く持って行ってしまう。</p>	<p>謝罪したが、謝ってすむ話じゃないとの事で、ケアマネに連絡し間に入ってもらった。 再度指導していくことを約束し納得して頂いた。</p>
<p>26.5.9 訪問介護</p>	<p>ご利用者より ヘルパー対応について ①車椅子の操作で怖い思いをするので、何度もヘルパーに言うも直らない。 ②忘れ物を何度もしている。 ③知識もなさそうなので心配。</p>	<p>謝罪し、資料配布、研修をしていくと伝えた。</p>
<p>26.5.29 全事業</p>	<p>ご家族より 広報誌の構成について、写真の掲載、吹き出しの位置、また、文章は長文ではなく箇条書きにするなど読む人が解り易く作ってほしい。</p>	<p>意見を取り入れ解り易い広報誌にしていく旨を伝えた。</p>
<p>26.5.31 通所介護</p>	<p>ご利用者より 献立表について 献立表に写真やイメージがあるべきだ。 以前の物を写真に撮っておけば載せることができるでしょ。との指摘あり。</p>	<p>給食会議に提案する旨を伝えた。</p>
<p>26.6.10 通所介護</p>	<p>ボランティアより 電話の対応について ①保留のまま15分も待たされた。 ②活動時間を職員に周知されていない。 との、ご意見あり。</p>	<p>謝罪し、朝礼で周知していく旨を伝えた。</p>

<p>26.6.14 通所介護</p>	<p>ご家族より 送迎時の対応について もっと病気の事を考慮して対応してほしい。 他の職員は上手に介助してくれている。 との指摘あり。</p>	<p>特に回答を求められることはなかったので、 対応した職員に事実確認と今後の対応について 指導した。</p>
<p>26.7.17 通所介護</p>	<p>ご家族より 職員の対応について 使ってもいないものを帰りに渡されて、後か ら返してほしいから持ってきてくれと言わ れ納得がいかないと、ご意見あり。</p>	<p>対応について謝罪し対応した職員に事実確認 をとり、言葉の遣い方について指導した。</p>
<p>26.7.22 訪問介護</p>	<p>ご利用者より ヘルパーの行動について また忘れ物をしている。取りに来たのに、ま た忘れて帰った。との指摘あり。</p>	<p>謝罪し、ヘルパーには再度注意した。</p>
<p>26.7.31 全事業</p>	<p>ご家族より 広報誌の構成について 5/29 と同内容</p>	<p>改善に向けていくことを伝えた。</p>
<p>26.8.29 通所介護</p>	<p>ご利用者より 月間予定表について 来月の月間予定表を、まだもらっていない。 本来なら 15 日くらいには配布してほしいと の、ご意見あり。</p>	<p>15 日を目途に、遅くとも 20 日には配布する ようにすると返答した。</p>
<p>26.9.8 通所介護</p>	<p>利用者様より 活動内容について 活動と活動の間の時間が長すぎる。 との、ご意見あり。</p>	<p>検討していく旨を返答した。</p>

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
H26.5.2	就労継続B型(3階)の利用者より。	サービス管理責任者より朝の打合せにて3階
	職員は利用者に作業中の私語を慎むよ	全スタッフに対して苦情の内容を伝達する。
	う指導しているが、最近非常勤職員の	本人にはその後の経過を見て頂くことで
	私語が多く、作業集中を妨げられる。	了承を得る。
H26.9.4	就労継続B型(3階)の利用者より。	苦情申出利用者の要望により、施設長と
	職員の対応が公平(他の利用者とは比べ	受付担当者が立ち会いになり、直接該当
	て)でない。	職員と話をする。話をすることでお互いの
		気付きを得て納得される。
H26.9.11	就労継続B型(3階)の利用者より。	サービス管理責任者と目標工賃達成指導員が
	作業内容と工賃についての説明をサービス	本人と話をする。話し合い時期が遅れたこ
	管理責任者に求めたが、話し合いの時期	とをまず謝罪した上で説明、理解を得る。
	が明確にされずに1週間が経過した。	将来的な方向についても確認を取り合う。
H26.9.24	就労継続B型(3階)の利用者より。	苦情解決責任者(施設長)と話をする。
	職員の対応が利用者によって違うので	職員対応については同日のフロアミーティングに
	不公平。また3階の作業担当職員の割り	て周知させ、職員担当については対話集会
	振りが不明確である。	にて利用者に周知することで了承を得る。

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
26.8.25	匿名保護者より(東村山市保健師を通じて)「2歳児クラスの持ち上がり担任が子どもに手を挙げているようだ。」と報告があり、事実確認をするようにとの連絡が入る。	園長が、日頃該当クラスに入っている職員(常勤・非常勤とも)に確認を行う。そのような行動を目にしたことはないとの回答であった。職員会議にて、苦情内容を報告しこのようなことのないよう伝える。普段の保育及び子どもに対する対応を一人ひとり振り返ることにした。この結果を市保健師に報告する。

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
26. 6. 30	<p>保護者からの苦情</p> <p>家に帰り、上唇の裏が切れている事に気づき電話にて同じクラスの子に叩かれたと本人からきいた。いままでにもあり、これで3回目。「子どもの様子をしっかり見てほしい。ケガに関しての報告をしっかりしてほしい。」とのことだった。</p>	<p>・朝礼、会議で話し合いを設けた。翌日、担任が母と直接お話を聞き、謝罪をし、子どもたちの関わりについての説明と、怪我等は、担任が責任を持って伝えていく事にした。</p>
26. 7. 1	<p>保護者からの苦情</p> <p>・19時ギリギリのお迎え後、駐輪場でおもらしをしてしまった。最近このタイミングでのお漏らしが多かったらしく、前日のノートにトイレに誘ってほしいと書いたが返事がなかったことやトイレへの誘い方の質問があった。</p>	<p>・その場で説明したことで納得して下さった。次の日の朝礼で報告。会議でも帰る前にトイレに誘い、出なかった時は母に伝えることになった。</p>
26. 7. 8	<p>保護者からの要望</p> <p>・お迎えの時園庭のフヨウの木の下に直径30cmほどのフタを子どもが開けたり閉めたりして遊んでいたのに気づき、これは前から開けられるようになっていたのか聞かれ、「危ないですよね」という指摘があった。</p>	<p>・確認してみると、雨水マスのフタが塩ビで出来ていて周りをきれいに掘って開けやすくなっていて。とりあえずプランターを重石にし、開けられない状態にし、次の日に全員に周知するとともに業者も相談し子どもでは開かないようにしてもらった。</p>
26. 7. 9	<p>近所の人からの苦情</p> <p>・太鼓の音がうるさい。体調が悪くて寝ているので音が響きわたっている。これを一日中やられては困る。周りに高齢者が沢山いるので困ると思う。楽しいのはいいのですが、明日も、毎日やるのでしょうか。</p>	<p>・夏祭りに向けて、その日に初めて外で練習したこと、夏祭りは12日だということを説明し謝罪をし、その日の太鼓は中止した。次の日の朝礼で職員に報告した。</p>
26. 8. 18	<p>子育て広場利用者からの苦情</p> <p>子育てひろばに遊びに来ていた他の子が押して自分の子どもが滑り台から落ちそうになった。相手の親も謝ってくれないこと、その時の職員の対応についての苦情。</p> <p>この他に、クレームに対しての職員の説明不</p>	<p>「メールにて説明してほしい。」とのことだったので、園長、主任、担当職員で話し合いを設けた。</p> <p>メールにて説明し、謝罪をした。</p>



	足についての苦情がメールにて届いた。	
26. 9. 20	<p>保護者からの苦情</p> <p>延長時の補食で、期限切れのおせんべいを食べさせてしまい謝罪した際、どういった管理をしているのか、今までも食べていたという事なのかを聞かれた。</p> <p>園全体の問題なのできちんと話し合っほしい。</p>	<p>・月曜日臨時の会議を開き、今までのおやつ の保管方法の確認や同じ間違えをおこさない 為に今後の対策について話をした。園として 全世帯にお詫びのお手紙を配布し、園長より 直接謝罪と説明を行った。</p>