

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27.4.6	<p>職員の対応に対する苦情</p> <p>他の利用者のタバコを盗って職員から注意された際、腕を強く掴まれた。</p>	<p>他利用者のタバコを盗る行為が繰り返されており、盗った現場に居合わせたため、手放すように言ったが聞き入れてもらえず、タバコを持っている手を掴んで注意した。強く掴んだ認識はないが、虐待と取られかねないことを説明し、既に本人にも謝罪していた。</p> <p>利用者と再面談し、職員との面談内容を伝え謝罪を受け入れてもらった。他人のものを盗る行為はいけないことを認識しており、自分も悪かった、もうしないとのことだった。</p>
27.5.12	<p>施設に対する苦情</p> <p>同室者とうまくいかないから居室を変更して欲しいが、すぐに対応してくれない。</p>	<p>居室変更については、職員から既に検討している報告を受けており、他の利用者も関わってくることから、簡単には決められないことを説明したが、理解してもらうのは難しかった。初めての面談ということもあり、本人の言い分をきくことで落ちついた様子だった。説明に対し納得はしていないが、またいつでも話を聞くことを伝え了承された。</p>
27.6.23	<p>職員の対応に対する苦情</p> <p>孫にカルピスを贈ろうと思い職員に相談した。直接言われたわけではないが、別の職員が福祉の分際で生意気だという趣旨の話をしているのを聞いた。</p>	<p>職員に事情を聴くと、所持金も小遣いも少なく、生活保護費の中から無理に贈らなくても良いのではないかと伝えた。本人も分かりましたと言っており、その後も怒っている様子もなく普通に話ができている。もちろん、生活保護を受けている分際でなどということは言っていないとのこと。</p> <p>意図していなくても本人がそのように受け止めていること、これまでの利用者に対する言動できつい言い方があったことを確認し十分注意することを伝え、利用者にも説明し謝罪を受け入れてもらった。</p>
27.8.8	<p>職員に対する苦情</p> <p>精神科病院に自己受診しているが、職員が受診予定を把握しておらず、診察券等の準備ができなかった為、出かけるのが遅くなってしまった。</p>	<p>職員に事情を聴くと、診療との連携を含め職員の連絡ミスであり、充分注意するよう伝えた。職員のミーティングで再発防止を確認した。職員に確認し注意したことを説明し、謝罪を受け入れてもらった。</p>

27.8.25	<p>職員に対する苦情</p> <p>薬や小遣いが自己管理になり、職員の中で自分に対するイメージが自立していると受け取られている。もっときめの細かい対応をしてほしい。</p>	<p>利用者と面談し、村山荘は利用者の自立を支援する施設であり、自分でできることはやっていたら、できないことを支援することを説明し理解を得た。利用者が言えないままにせず、職員に伝えることができたことを評価し、今後も遠慮せず申し出てほしいことを伝え、職員のミーティングでも苦情内容、対応について連絡した。</p>
27.9.19	<p>地域住民から地域移行訓練利用者に対する苦情</p> <p>アパート訓練者の部屋から、テレビの音量が漏れ、うるさい。施設の利用者が訓練していることは承知しており、訓練することに苦情を言うつもりはないが、音がうるさいので対応してほしい。</p>	<p>苦情を受け、すぐに職員が駆け付けたところ、訓練中の部屋の窓が開け放され、テレビの大きな音量が外に漏れていた。利用者に苦情内容を説明し音量を下げてもらったが、音が小さいと聞き取りにくいとのことだったため、テレビを見る際はヘッドホンをしてもらうことにした。</p> <p>施設長、訓練担当者がアパートを訪問し、苦情を受けた内容について謝罪したうえで、村山荘利用者が訓練を行っていることを説明し理解を得た。</p>

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27年4月9日	<p>サービス内容への苦情</p> <p>掃除当番の同じ班で、他者のやり方にケチを付ける人がいて、みんな不愉快な思いをしているのに職員は注意してくれない。掃除当番の班を替えることはないのか。</p>	<p>掃除指導に当たる際は、適切な介入をするよう施設長から職員全体に会議で注意喚起。</p> <p>また、今後は毎年度掃除の班を見直し必要な入れ替えを実施していくこととなる。</p>
27年4月28日	<p>サービス内容への苦情</p> <p>資源ごみのゴミ箱からカレンダーを拾ったら、職員に捨てられてしまった。自分は部屋に持って帰りたかった。</p>	<p>持ち帰りたい気持ちが強く憤慨してしまっただが、職員の対応としては理解できるとのこと。今後も同じ対応を継続するが、嫌なことがあったら言ってほしいと伝え、本人の了解を得る。</p>
27年6月12日	<p>職員対応への苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分のことを他利用者に教えないでほしい。 ・職員の言葉づかいを改めて欲しい。 	<p>施設長から担当部署職員に対し、言葉遣いと業務上の情報伝達について、一層配慮するよう指導。会議等でも周知することで本人の了解を得る。</p>
27年7月10日	<p>職員の言動への苦情</p> <p>5月の行事で不快な思いをさせられた。行事を楽しみたかったのに嫌な気分させないで欲しい。</p>	<p>施設長から当該職員に対し、常日頃から利用者に嫌な気持ちを感ぜさせない対応を心掛けるよう指導。本人の了解を得る。</p>

27年7月 10日	職員の発言への苦情 ・医療関係者以外の人に病気だとか精神障害者だとか薬のことを言われたくない。 ・自動販売機に“働く障害者を応援します”と書いてあるが、嫌な気分になる。	施設長から関係職員に対し、言葉の選び方や言い方に配慮するよう注意することで、本人の了解を得る。 また、SELPの自動販売機について説明し「それなら嫌じゃない」と納得を得る。
27年7月 16日	職員の発言への苦情 ある職員から暴言を受けた。いつも強い口調なのでやめて欲しい。	施設長から当該職員及び担当部署職員に対し、乱暴な言葉や強い口調で利用者を傷つけることがないように指導。職員会議でも虐待につながる可能性もある旨全体に周知。本人の了解を得る。
27年9月 10日	サービス内容への苦情 医療に関する業務（薬の管理等）を改善してほしい。	本人の指摘を受け、一部不十分であることが分かり謝罪。今後管理を徹底することを伝え、本人の了解を得る。
27年9月 24日	職員の言動およびサービス内容への苦情 ・職員の口のきき方が失礼だと思った。 ・調子が悪くて食堂に行かれないのに、下膳のために食堂に行かなくてはいけないのが納得できない。	苦情申出者の体調が回復しておらず面談を実施していない。援助主任より、関係職員へ体調不良による欠食者に下膳を強制することがないように指導をしている。

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
4/5	御家族より(南館入居) 入居者ご本人の「踵の傷及び褥瘡」について、以下の2点のご指摘があり、ホームの体制・対応をしっかりとしてほしいとの要望がありました。 ①早い段階で報告がなかったこと ②悪化する前に早期発見できなかったこと	傷の発見が遅れてしまったことを謝罪。御家族への報告に関して、曖昧な点がある為、施設長に報告し、今後の対応・体制について検討していくことを伝えた。 また、褥瘡に関しては「寝たきりの状態ではなくても発生リスクがある」ことを説明し御理解をいただいた。
8/11	入居者本人より(北館3階入居) 特定の介護職員の対応への苦情 「ナースコールに適切に対応してくれず、『お前なんか嫌いだ』などの暴言を吐かれた。以前から続いていた」との苦情がありました。	当該職員、入居者にそれぞれ事実確認を行い、これらは入居者に対する重大な人権侵害行為と判断して、法人として厳正に対処した。入所者、ご家族への謝罪と、事実と経過結果報告を保険者等行政に提出した。
8/23	入居者本人より(南館入居) 特定の介護職員の対応への苦情 「排泄のためにナースコールを押した際、対応した職員が『トイレかい?』『自分でしなさい』と言って対応してくれなかった。再度	施設としては、以下の4点を再発防止の取り組みとして決定し職員間での共有を図って

	<p>コールを押すと、『そんなに押さないでくれ』と言って、左頬を叩かれた。また、ベッドに上がった際にお尻を叩かれた。とても怖い思いをした。いまでも怖い」との苦情がありました。</p>	<p>いる。</p> <p>①定期研修の実施 ②「虐待防止マニュアル」の見直し ③苦情及び自己検証と相互検証（職場検証） ④虐待防止についての体制整備</p>
8/25	<p>御家族より（南館入居） 特定の介護職員の対応への苦情 トイレに行きたいと言ったら、感情をあらわに「さっき行ったばかりじゃない、待っててよ」「夜しょっちゅう起きられると困るのよね」などと強い口調で言われた。昼夜問わずトイレが頻回で大変なのは分かるが、上から目線と感じ、母も私も辛い気持ちになってしまった。</p>	<p>改めて、ご家族にも事後の経緯を説明し、御理解いただいた。</p>
8/28	<p>入居者本人より 特定の介護職員の対応への苦情 服薬の際、普段はゼリーで服薬しているのに水を出されたので「こんなじゃ飲めない」と言うと、「じゃあ飲まなくてもいい」と薬を飲ませてもらえなかった。</p>	<p>事実を確認し謝罪。当該職員は退職することが決まっており出勤していない状態の為、再発することはないと思うが、他の事や、他の職員に関しても、何かあったら、今回同様に伝えて頂きたい旨、伝え御理解いただいた。</p>
9/14	<p>南館職員より 特定の職員の対応に関しての意見 同じ質問等を繰り返す事が度々ある入居者が男性職員に質問した際に、職員が入居者の両頬を大きく包みながら、「さっきも言っただろお～」と言っていたところを目撃。前後の関係は分からないが、客観的に見た場合、不適切な対応ではないかと感じました。</p>	<p>当該職員に直接事情を聴くと、「当該入居者の事を嫌い、何度も同じことを聴かれ腹が立つといった感情は持っていない。今回の行為も、不快感を与えよう、乱暴に扱おうなどとの気持ちではなく、むしろ、親近感を表したつもりで行ったものです。」とのことだった。 たとえ親愛の情を示したものであっても、今回の行為は、「第三者から見た時、不適切と誤解されることもある」ことを伝え、当該職員も、今後は気をつけるようにすると納得した。</p>
9/14	<p>御家族より 「誤与薬」に対する意見・要望 どうして起こったのか詳しい状況を説明して頂きたい。また、二度と起こしてほしくないの、再発防止についても説明してほしい。</p>	<p>事故原因は、当該職員がマニュアル通りの手順を踏まず、確認も不十分であった為発生した。改めて職員全体に注意喚起するとともに、マニュアルの周知徹底をすることを御家族に説明し、謝罪。御家族から「分かりました、今後、気をつけて下さい」と御理解いただいた。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
27.5.12	<p>訪問介護サービス提供責任者より 「送迎時間は9:04になっているにも関わらず、8:55頃に迎えにきた。また、本人が持っている送迎時間は9:00や9:10になっている。統一してほしい」と話があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーが送り出しで入っているご利用者は、時間を合わせて行くように職員に周知。 ・本人の送迎表も9:05(5分単位で設定しているため)に記載を訂正。
27.5.19	<p>ご利用者の長男嫁より 「5/18(月)に入浴する日であったが、入浴していない」と電話があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴し忘れていたことを謝罪した。 ・当日は入浴をする日ではなかったが、振替として入浴を実施した。 ・入浴表から名前が抜けていたため、別に入浴者の一覧も作成し、入浴表作成時にダブルチェックを行うようにした。
27.6.19	<p>ご家族より 「迎えが来ない」と連絡がきた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアノート(連絡帳)に記載してあった他のご利用者の欠席連絡を、本人のものだと間違えて転記してしまった。 ・ご家族に電話して、転記ミスがあったことを謝罪した。
27.7.3	<p>ご利用者より ベッド⇄車椅子の移乗をする際「ズボンの後ろ(腰部)を持たないでほしい」と要望があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ズボンの腰部はつかまないことですべての職員に周知した。 ・本人と移乗方法について検討し、「腰はつかんでも大丈夫」とのことで、腰を支えさせてもらう方法を行うこととした。
27.7.25	<p>ご利用者より 「今朝8:50の迎えだと思っていて、5分前に待っていようとしていたら、8:40に迎えにきた。送迎時間が今日から8:40に変わっていることを知らなかった。嫁は知っていても変わったことを教えてくれない。送迎表を配ったときは必ず自分に伝えてほしいと前から言っている」とのこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・配布物は本人に説明することになっていたが、職員への周知徹底していなかったことを謝罪した。 ・ケアノート(連絡帳)の配布物入れるクリアポケットにも「配布物本人に説明」とテプラで貼り、職員が気づくようにした。 ・再度、周知徹底した。
27.8.20	<p>ご利用者より 「8/19に職員から色々と言われさく言われた。しつこくお尻のにおいがかがれたことが嫌だった。また、尿臭についてケアノート(連絡帳)に記入されたことが嫌だった。」と電話があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者へは、謝罪し翌日の利用について確認すると「行きます」とのことだった。 ・ご家族へは、まず謝罪をした。入浴については、デイサービスと特養の浴室(水・土に借りている)の使用日や種類について説明した。ご利用者は階段昇降不可のためシャワー浴で対応していた。もし浴槽に入る希望があ

	<p>ご家族より</p> <p>「妻がもうデイには行かないと言っている。19日利用時に尿臭があるからとズボンを変えているが、においはなかった。娘にも確認してもらったが、においはなかった。そのことをケアノート（連絡帳）に記入すること自体どうなのか。」と話があった。また、「以前より、入浴を火・金で依頼していたにも関わらず、今は空きがないと言うだけで、具体的な説明がなかった。今回のことを含めて、ハトホームに対しての不信感が強い。」とも話があった。</p>	<p>るのであれば、水・土に曜日を変更する必要があることを伝えた。</p> <p>・8/21に再度ご家族に連絡。ご家族より「1つ確認したいことがある。19日に本人がデイを辞めると言っていたかどうか。」とのこと。「入浴初回のため、感想を聞くと、とても良かったとニコニコしていた」と伝えた。ご家族からは、「家でも事実と異なることを話すことがあり、困っている。それなら良い。」とのことだった。</p>
27.8.24	<p>ご利用者より</p> <p>「今朝、私は20年来指導を受けているPTの先生に緊急に相談があつて貴デイサービスに電話し、PTと話したい旨、職員に伝えました。しかし、私の事情も聞かないで、先生は時間がないからむりだといいました。介護サービスは人間相手のサービスです。前にも何度か申し上げたと思いますが、利用者のためにやっているサービスではないのですか？何のためにやっているのでしょうか？誠意あるお答えをお待ちします。」とメールが届いた。</p>	<p>・8:30すぎ本人から「先生と話がしたい」と入電あり。午後からの勤務であることを伝えた上で、午後に電話してみるよう話をし、電話を切った。12:50にメールをチェックすると、11:43に本人からメールが入っていた。</p> <p>・勤務中であった理学療法士に報告。本人と理学療法士が直接話せるよう対応したところ、納得された。</p> <p>・センター長不在のため、明日連絡すること伝えると「PTと話が出来たのでもう大丈夫」との返事だった。</p> <p>・8/25 センター長より電話をした。「今日は昨日より体調がよくなった。寒くないようにしている。理学療法士が午後出勤しても業務に入るので話ができるか分からないと言われたのが、不満だったが話のできたのもう大丈夫」とのことだった。</p>

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
5/21 通所介護	<p>利用者様・家族様より</p> <p>送迎の対応について</p> <p>センター近隣の為、車を使わず職員が車椅子を持参しての送迎を行なっているが、フットサポートが外してある車椅子で迎えに来たので、「母の身体の事を考えて欲しい」と</p>	<p>その場で謝罪をし、すぐに苦情担当者からも連絡をし、謝罪。</p> <p>今後そのようなことがないように注意していくことを周知すると話し、ご納得頂きました。</p> <p>対応策</p>

	対応した職員に話を頂きました。	<ul style="list-style-type: none"> ・自走用と介助用があるので、介助者には、介助用車いすを使っていく。 ・車椅子の各所の確認をしてから使用していく。 ・フットレストがない場合は取りに帰る等で安全に安楽に努めていく。
6/18 通所介護	利用者様より 機能訓練室兼食堂の座席について 「利用中に何度も座席の移動をさせられた」と、お話を頂きました。	<p>その場で謝罪し配慮していくことを話しました。また、苦情担当者より連絡し、謝罪しました。</p> <p>対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段座らない席に座る方がいた場合は、声をかけ、理由を聞いていく。 ・理由を聞いて対応すべきことがある場合は対処し、トラブルを解消するように努めていく。
6/19 通所介護	利用者様・家族様より 送迎の対応について ①集合住宅の為、入口がいくつかあるが、手前の入り口で車が待っているので、お互いに待っている状況になってしまっていた。 自宅の場所を覚えて欲しい ②酸素ポンベを使っているので、「酸素ポンベを持って座れる席を用意しておいてくれないのは不愉快」とご意見を頂きました。	<p>苦情担当者より連絡をし、謝罪。</p> <p>今後その様なことがないように注意していくことを周知すると話し、ご納得頂きました。</p> <p>対応策</p> <p>①団地タイプの集合住宅玄関に関しては、地図に玄関の入口を詳細に載せていく。</p> <p>②送迎表を見直しし、改善。</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
4月23日 (木)	職員の作業内容の周知不足（説明不足）。 どんな作業をいつまでに行うのか明示しない為、利用者が働く上での気持ちを保てない。また当日行う作業が変更になる場合等の説明が無かったり、一部の利用者だけが知っていたりするので全体に説明が欲しい。	4月27日(月)就労継続全職員と施設長で合同ミーティングを行い、コンペアーでDM作業を新たに流すときは、作業内容や作業量の説明を行うと共に、仕上がり期日の見込みも行うようにし(例・この仕事は、5点封入で10000部あり、明日のお昼位までかかります。また

		<p>注意点等があれば〇〇に注意して下さい等)、利用者が作業状況を把握できるように努め、作業に関わっている利用者全員に周知すること。また、作業の変更や利用者自身の担当(作業)が変更になる場合もその理由を説明し理解を得るようにする事。コンベアー以外の仕事に就く場合も、同様に作業内容等の説明を行うように周知徹底を図ることとした。</p> <p>作業の説明や指示を行う場合は、解りやすく行い、利用者・非常勤職員・職員間の統一を図り、職員自らが他者の模範となるように取り組むように努めること。</p> <p>上記の対応で今後は進めていく事を本人に説明し理解を得た。</p>
--	--	---

施設名 つぼみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
7月27日	<p>朝登園し、子どもを早番保育室に預けに行くと、子どもたちが大勢いて部屋も暑かった。エアコンの使用基準等回答がほしいと、市役所に匿名で電話が入った。</p>	<p>早番に朝の様子を確認し冷房は使用していたことは確認できた。個々の保育士の判断でエアコンを使うことで混乱を招くことにならぬよう、もう一度園全体でエアコンの使い方について確認した。</p> <p>①朝28℃以上の日、エアコンを使用。(1階受け入れ保育室と2階廊下のエアコンを早番がつける。)</p> <p>②成長発達中の子どもたちの生活の場として、暑い時はしっかり汗をかける体づくりのための環境は大切。汗をかいた後の皮膚の清潔と水分補給に気を付けること、小さい年齢の子どもたちは無理をせずエアコンを使う。</p> <p>・来年度の園便りに、①②を載せ保護者に伝えていく。</p>
7月30日 8月3日	<p>7月30日(木) 朝8:30頃 登園し子どもを送ったあと事務所に寄る。</p> <p>保育園の中がとにかく暑い。非常に不快である。</p>	<p>担任と相談し、本児の最近の様子から、保育園の暑さだけでなく、登園やおむつ替えを嫌がり子どもがグズルことで朝の準備がスムーズにいかないことが、主</p>

	8月3日(月)朝8:30頃 子どもを送ったあと事務所に寄る。	な要因ではないかと考えた。 そこで、①登園時、布おむつに替えても
日付	暑いところで苦情等の内容を替えることが	らうこと 経 過 ・ 解 決 策 等 まま紙パンツ
4. 30	と保護者決意の要望。 迎える時など子どもの今日の様子や出来事など、些細な事でいいので先生から直接話を聞かせてほしい。	で保育士に受け渡してもらい、その後保育士が布おむつに替えた。朝の帰りに朝礼の会議で話し合ってきた。朝の帰りに会った保護者へ長話してきた。上記の内容をお伝えすることを確認した。頂いた。
6. 19	職員8:00頃に子どもを迎えに来られた保護者の	9月26日付園長名にて、保護者に向けたお知らせ文書「!ご注意ください!」を登降園用通用口・送迎表脇に掲示し保護者への注意を促した。
9月25日	自転車と自動車が接触するという「事故」があり、その際の保護者の方の対応について、同日18:30分頃に車の所有者の方より「苦情」の電話が保育園に入った。	

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 6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。	・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。

施設名 ほんちょう保育園

	<p>あいさつをしっかりしてほしい。 病気で休んだ後の登園時には様子を聞いてほしい。</p>	<p>・次の日の朝礼で職員に報告をし、職員会議でも話し合いを設けた。担任からも状況の聞き取りをした。あいさつと聞き取りの伝達をしっかり行う様に園長より指示があった。</p>
7. 15	<p>職員の対応について 嘔吐で汚れた服を嘔吐用バケツにいれていたが保護者に持ち帰るよう声かけするのを忘れた。忘れず伝えてほしかった。</p>	<p>・当日電話にて担任と園長が謝罪。 翌日登園時に担任が再度謝罪した。職員には朝礼で周知した。</p>
7. 16	<p>職員の対応について 以前から数回同じ子どもに噛む、引っかくという痛い思いをさせられていることについて、自分の子どもが同じような目にあったらどういう気持ちになるかという事を踏まえてきちんとわが子を叱っているか聞きたい。</p>	<p>・当日母に詳しく状況を説明し謝罪する。翌日父から相手の保護者にしっかり伝えてほしいとの訴えがあり、担任がその時の状況や子どもたちの様子も含めて相手の保護者には伝えていと説明した。園長も共に謝罪する。職員には朝礼で周知した。</p>
7. 28	<p>保護者からの要望 自分の子どもが休んでいたことを職員に周知してほしい。</p>	<p>・朝礼で職員に周知した。</p>