

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.10.24	利用者から職員に対する苦情 職員に車で受診の送迎をしてもらったが、 運転が怖かった。	具体的に何が怖かったのか伺うと、縁石に 乗り上げたことと急ブレーキの二点が挙げら れた。職員に事情を聴いたところ、敷地内の ロータリーの縁石に乗り上げたことと危険回 避の為に急ブレーキを踏んだとのこと。安全 運転について十分配慮することを注意した。 職員と面談したことを伝え謝罪した。危険 回避のため急ブレーキを踏むことがあること は理解してもらった。 職員会議で安全運転についての意識付けを 継続していく。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.10.10	階段の踊り場を掃除していたら、出勤してき た職員に暴言を吐かれた。もう二度と言わな いと約束して、実行して欲しい。	職員が利用者に謝罪し、二度としないと約束。
29.10.16	2階談話室のおやつ保管ロッカーをボタンバ タンと音を立てて閉めたり、ガチャガチャと 鍵の開け閉めもうるさい。	必要以上に大きな音を立てないように配慮す ることです承を得る。
29.12.1	同性の利用者 A さんにお尻を触られたり、首 もとから手を入れられたりする。やめてと言 っているのにやめないなので苦情にしたい。	A さんと本人の面談の機会を持ち、A さんより 「やめる。触らない。約束する」との言葉があ る。本人も「お願いします」と返答。
30.3.7	受診予定を職員から知らされず、当日の昼に 他利用者から教えてもらった。まごついてし まい慌てて準備した。職員はダメだ。	看護師を含めて、前の日には病院の予定を伝え られるように体制を整えることとする。本人も 自分でカレンダーに書くとのこと。

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.10.5	<p>入居者より(北館3階) 職員の対応に対しての苦情。 他の職員はバルーンバッグの処理をしてくれるのに、特定の職員が処理を忘れることが多くある。同室他者3名の処理は忘れないところを見ると、意図的なものを感じる。改めてほしい。</p>	<p>当該職員に確認したところ「できることは自身で行うといった自立支援の観点から、施設サービス計画書にも自身で処理する旨記載されており、計画書に基づいた支援を行っている」とのことであった。 施設サービス計画書の内容を確認したうえで、ご本人に説明し、改めて事情を伺ったところ、当該職員は自身の担当職員で、「収納しきれず溢れかえっている私物」の整理、分別、処分を一緒に行った際の不満から、何かしら苦情を言いたい気持ちからの訴えであったことが判明。身の回りの整理整頓は必要であることに加え苦情内容についても誤解である旨説明し納得していただいた。 また「他職員は処理してくれる」との事実について、施設サービス計画書の内容と異なるサービス提供となっている点について、フロアミーティングで確認し、改善するよう周知した。</p>

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.10.3 居宅介護 支援事業	<p>ご家族より (長男様) ヘルパーのキャンセルをしたのにセンターから電話がかかってきた。とても大事な仕事 中なのに大変迷惑をした。</p>	<p>通所介護のスタッフが留守電を聞き、自分の事業の方と思い込んでしまったため、ケアマネに連絡せず、直接、訪問介護事業の方に連絡をしてしまった。訪問介護からもケアマネに連絡しなかった。次女様に連絡し謝罪。事業所内での情報共有をしていく事を皆で確認し十分注意するよう周知した。</p>
29.11.24 通所介護 事業	<p>ご利用者より 職員が自分の息子が独身であることを知り、職員の実の妹と見合いをしないかと話があった。息子はその気もなく、断ると、職員に悪い。このデイサービスに来られなくなったら困る。またこの件で職員から夜電話がかかってきた。</p>	<p>職務中に知りえた事を利用し、個人的な内容を持ちかけた事を謝罪し、これからもデイサービスに通って欲しいと伝えた。 個人的な内容の話や夜に電話をした事は、職員にあるまじき事なので次に職員とご利用者が会う前に厳重に注意する事を伝えた。</p>

		ご利用者はデイサービスに今まで通りに通いたい、職員にもいままで通りに来てほしいと話し、和解した。
--	--	--

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
30.2.14	利用者間の苦情 福祉事業センター利用者用駐車場にて、自分のクルマのドアに傷がついた。隣に駐車した利用者がドアを当てたか、その方の車椅子が接触したに違いないと立腹され、事務所に申し出がある。	<p>訴えを受けて、クルマを確認すると助手席側のドアにすり傷が認められるが、傷の具合からドアが当たった傷ではないものと思われ、また、車椅子によるものでもなさそうなので、その旨本人に伝えるが納得できないとのこと。</p> <p>2/15 苦情受付担当職員立ち合いで、本人と隣に駐車した利用者間で、話し合いを実施する。</p> <p>本人からの訴えに対して、隣に駐車した利用者から、自分はクルマから降る際ドアを目いっぱい開けることはない、仮に接触しそうな場合には車庫入れをやり直し、車間を十分にとる等常に慎重に行っている。また車椅子も手動なので、高さ的にクルマに当たるとすれば車椅子を漕いでいる手の甲が当たるはずと釈明を行うと、納得された様子で頷かれ、前日までなかった所に傷があったので、てっきりセンター内で傷をつけられたと思い、あなただと思ってしまったと話される。</p> <p>最後はお互いこれからもよろしくと握手をして話し合いを終了する。</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
30.3.10	<p>① 平成 29 年 11 月 21 日に開催された保護者説明会の後に、「ご意見箱」に文書で意見を出したがその回答が 3 カ月を過ぎても出されていない。文書を見ているのかということも併せて園の回答を聞きたい。</p> <p>② 園と保護者との風通しが悪い。意見が言える環境にない。園長には言いやすいが行動力がない。</p> <p>③ 職員紹介写真の掲示や新任職員の紹介がなかなか掲示されない。</p> <p>④ パートを含む職員全員の面談を徹底してください。</p>	<p>【経過】</p> <p>(1) 3 月 11 日、第三者委員より「3 月 10 日の夕方、第三者委員のご自宅にほんちょう保育園の保護者(匿名)という方より苦情の電話連絡が入った」との報告が園長に寄せられたことから、翌日の 16 時より法人本部にて苦情申出の内容について第三者委員との面談を実施することとした。</p> <p>(2) 面談にて示された苦情の内容は左記の通り。</p> <p>【改善結果】</p> <p>苦情申出人の方が「匿名」であったことから、「改善結果(状況)報告書」に各項目についての回答を記載し、3 月 22 日付にて園掲示板に掲示した。</p> <p>2 週間ほど掲示したが、その後この件についての問合せ等はお出されなかった。</p>

施設名 ひよし保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
29.12.5	<p>保護者よりおたより帳にて降園の際玄関で大きいクラスの子に暴言を吐かれ、本人は気に留めていないが、私(保護者)の方がショックでした」との記載。</p>	<p>担任から保護者に詳しい状況を聞き、その日の職員会議で状況の報告を行い、職員全員でその日を思い返し、言ってしまった子が分かり担任から話をした。また保護者へは主任より嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、今回の件は職員全員で共有することをお伝えし、また子どもにも話をしたことを伝える。</p>
30.3.18	<p>保護者よりおたより帳また市役所より年長児のお昼寝について、「小学校の準備とし毎日昼寝をしないで過ごすようにしてほしい。何度かお願いをしてきたがなぜ対応をしていただけないのか。」とのこと。</p>	<p>・担任と園長、主任で話し、保護者のお迎えを待ち謝罪をし、今後の対応について説明をした。その内容をしっかりと受け止め、保護者とのコミュニケーションをとっていくことを職員会議等を通して、全職員に周知した。</p>