

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R2.4.25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・灰皿の使用マナー、および清掃について他の利用者ももっと気を配ってほしい。</li> <li>・自分のテレビをいつになったら買えるのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃の意識が高く、周囲にも同じようにしてほしいとの要望。毎週のフロアミーティングで全体に投げかけてはどうか提案するとそうするとの事で自ら意見していた。</li> <li>・テレビは8月に購入。</li> </ul>
R2.5.29	居宅生活訓練 <sup>ア</sup> パート近隣住人より、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・タバコの煙が家に入り込んでくる</li> <li>・歩きタバコの人を見かける</li> </ul>	ご指摘のあった住民宅へ施設長、居宅担当者で謝罪と状況確認に伺う。その後訓練利用者とは面接し喫煙マナーに関する注意喚起を行う。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R2.8.18	職員対応への苦情 <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護入浴終了後、入浴しようとしたら浴室が解錠されていなかった。以前も同様の事があり、改善をお願いしていた。入浴時間を守らないと、職員は利用者に注意を与えているのにどうなっているのか。</li> </ul>	定時解錠の徹底を朝礼、諸会議等で改めて周知するとともに、担当職員(遅番)による解錠が難しい場合は、速やかにその旨を報告し、他の職員が解錠することを伝え、ご本人の了解を得る。
R2.8.24	職員対応への苦情 <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護師には、急かされて、困らされて、あざ笑われている。入所してから10回位ひどいことを言われた。看護師の発言としてあり得ないと思う。</li> </ul>	当該職員へは訴えが繰り返されている状況もあり、言葉遣いは元より、職員としてサービスマナーの向上に努め、重点運営方針並びに医務係のサービスマナー目標である、「丁寧な言葉遣い、話しやすい雰囲気」を遵守するよう注意を喚起したことを伝え、ご本人の了解を得る。

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
R2.8.26	13:00頃、自家用車で登所されている利用者より 自分の駐車スペースに別のクルマが停まっている。3度目だが同クルマなので、調べて今後停めないようにしてほしい。	施設長がナンバープレートを基に各施設に確認したところ、他施設の関係者であることが判明。今後は駐車しないことで確認が取れたので、その旨利用者にお伝えし、了解していただいた。

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
7月13日	入居者より、清掃員の「お喋りがうるさくて昼寝することもできない」 井戸端会議のようで、話している相手も喜んでいるようだが、工作中なので、少しは控える方が良くはないか。	清掃員と面談、苦情内容を伝えた。 入居者も高齢で耳の遠い方もいるので、つい声が大きくなってしまう。 以前から指摘されており、自覚はある。改めて気を付けますとのこと。 苦情申し立て者に面談内容を伝え、ご理解いただいた。

施設名 ハトホーム在宅サービスセンター

0件

施設名 第2ハトホーム

0件

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
R2.7.28	<p>ご利用者家族より</p> <p>大雨の朝、お迎え時の職員対応について歩行が不安定であるにも関わらず大雨の中「車まで走れますか」との発言は、利用者本人の状態を把握していない。また、また、職員が自分も濡れたことを話していたが、仕事だろうと思った。</p> <p>本人の状態に合わせた対応をしてほしい。</p> <p>ご本人から</p> <p>足腰に痛みがあり急げないことをわかってほしい。</p>	<p>連絡帳に記載されていたので、担当者が電話をかけ詳細を伺い謝罪した。</p> <p>ご利用者の身体状況の把握に努めること、急な豪雨の時などの対応策として、雨雲レーダーの活用で送迎時間の変更やご利用者分の雨具の用意などを検討し、職員間で共有した。更に、職員間で発言についても気を配るように話した。</p> <p>ご家族にはご理解を示していただけた。</p>

施設名 つばみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R2.5.18)	<p>保護者より、おたより帳にて</p> <p>「主任と話がしたい」ということで話を聞いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症で久しぶりの登園時、子どもを受け止めてもらえなかった。</li> <li>・わからないことは、教えてほしい。</li> <li>・色々みていると、自分の子どもが大事にされていない気がする等、話された</li> </ul>	<p>5.22 (金) 17:20～</p> <p>保護者、主任2名で様子をお聞きし、話し合った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・、対応できることは、行っていくようにする。</li> <li>・担任とのコミュニケーションについて話し、園全体でも考えて取り組めるように、話し合った。</li> <li>・担任同士で今までの保育の見直し、対応の仕方について、以下の内容を確認した。</li> </ul> <p>登降園時に家庭での園児の様子を伺い、また園での様子を伝える等のコミュニケーションをよくとるようにする。</p> <p>その子に合わせた言葉がけを心がける。</p> <p>乳児クラスから幼児クラスに変わるとき</p>

		には、変わる様々なことを丁寧に説明する。
R2.8.31	18：20、保護者より電話が入る。 延長の保育士が電話を受けた。	
R2.9.1	8：30 保護者から再度電話 ・昨日、お迎え時いつもと様子が違い泣き出した。どうしたのかと理由を聞くと、A保育士に叩かれたとのこと。A保育士は、遅番でいたが何も話がなかった。 ・家で何故叩かれたかを聞いたところ、ふざけて何度も嫌がることをしてしまったと我が子が話した。 本当に顔を叩かれたのか事実を確認して状況を聞きたい。	9.1（火） A保育士に状況確認した。 9.2（水）に保護者、A保育士、主任、園長で話をした。 叩いたわけではなく、「止めて」と払った手が本児の顔に当たってしまったと状況を説明し、ワザとではないとはいえ、あったことは事実として、謝罪した。 保護者からは、「わが子もふざけていたようですが、今後はこのようなことがないように」また、「叩かれたと思っている本児の心のケアを最優先してほしい」と話された。 次の登園時時にA保育士と園児で話をしたことを保護者に伝えた。 今後の対応について、以下を確認。 ・全体で、その場その時に保護者に伝えることを確認する。 ・ことが起きた時すぐに、園児とも話をする。 ・感情的にならずに対処するように心がける。 9.30（水） 再度きちんと謝罪し、全体で話し合ったことを保護者に伝えた。

施設名 ひよし保育園

0件

施設名 ふじみ保育園

0件

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R2. 7. 7	<p>○0歳児女児 母より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物の入れ間違いがとても多い。先日は違う子の洋服を着ていた。その都度担任には伝え、話しもできているが改善策が話されているのか。</li> <li>園長に報告がきているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園にお知らせ頂いているにも関わらず、改善されていないことを謝罪した。おたより帳の入れ間違いについては、個人的な内容が書かれているため、園長に報告が来ているが、洋服の入れ間違い等については、毎回報告を受けているわけではないことを伝える。</li> <li>・母は、回数が多いのでメモしており、かなり頻繁にあることが判った。</li> <li>・担任から事実を確認した。具体的な改善策が話しあわれていなかったため度重なる間違いに繋がったこと、また速やかに園長、主任に報告をすること、改善策として、脱いだ服はその場でひとまとめにする、必ず名前を確認する、ということを確認し、母に園長より文章と直接お会いして改善策をお伝えし謝罪した。</li> </ul>
R2. 7. 23	<p>○5歳児男児母より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏期の保育中の給食の食数把握のための出席確認の用紙を提出したが、担任から「お休みしてください」と言われた。お休みがとれないし早めに迎えにも行っている。休日も忙しく移動しており自分が倒れたら子どもを見ることができない、と帰宅してから園長に電話が入る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不快な思いをさせてしまいお詫びし、お母さんの体調に合わせて保育も利用して欲しい、とお話する。担任に事実確認をすると、言葉の受け取り方の誤解があったが、翌日担任から直接謝罪をする。</li> </ul>
R2. 7. 29	<p>○0歳児女児母より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本児を苗字で「〇〇さん」と呼んでいるのを聞いた。子どもは聞こえたことを覚える年齢なので名前前で呼んでほしい。他の子にも苗字で呼ばれてしまうのではないかと心配になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任からご心配をおかけしたことをお詫びする。同じクラスに同じ名前のお子さんがいるため、苗字で呼んでしまうことがあることをお伝えし謝罪した。名前呼び方を分け今後同じことのないように全体で確認することをお伝えする。翌日園長からお声掛けし謝罪し、朝礼で全体に周知した。</li> </ul>

<p>R2. 8. 14 8. 15</p>	<p>○5歳児男児母より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お迎え時の対応もなく園での様子が解らない。担任に避けられてるのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担任、幼児クラスから聞き取りをし、ちょうど他の子の対応が重なり、母の対応に誰も行かれなかったことを確認した。担任の夏季休暇や早遅番もあり、お会いできないことが続く事情も説明し園長から謝罪する。</li> <li>・朝夕お声掛けできるよう園全体で確認した。</li> <li>・母には確認した事をお伝えし、またお気づきのことがあったら、伝えてほしいと話した。</li> </ul>
<p>R2. 9. 7</p>	<p>○5歳児男児母より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園からのお便り帳の内容について、担任と話がしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・度重なるお話で、母の希望もあり園長、担任と面談をする。</li> <li>・話やお便り帳の内容が担任の本意と違う伝わり方になってしまい不信感に繋がってしまった。直接担任と話す場を設け、母の不信感もぬぐえ「これからもお願いします」と言葉をいただいた。</li> </ul>