

施設名 村山荘

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策等 |
|---------|--|---|
| R3.4.28 | 福祉事業センター職員より、正面玄関の福祉事業センター用傘立てを村山荘利用者が利用しており、センター利用者の傘を立てている位置が変わってしまい利用者が困っている。また、傘の紛失や断りなく使用されている事もある。 | 福祉事業センター職員へ福祉事業センター用、村山荘用の区別ができない利用者もいる状況を伝えた上で、利用者フロアミーティングにて村山荘利用者へ報告。 傘の利用、取り違いに気をつけていただくよう伝える。 |
| R3.6.23 | 福祉事業センター利用者より、村山荘利用者のマスク着用について、利用者の特性は理解できるが同じ建物を使用しているので一層の徹底をお願いしたい。 | 各フロア職員へ今回の苦情を説明のうえ利用者フロアミーティングにて村山荘利用者へ報告。 |
| R3.6.28 | 職員の対応への不満。同フロアの利用者への対応を見て、私もユニクロに行きたいのに利用者によって対応が違う。個別支援計画書に基づいて支援していると説明されたがその言い方も気に入らない。 | 職員の説明不足や言い方について謝罪。 個別支援計画書に基づいて対応しているだけでは説明が不十分だったため、改めて具体的に店舗分けの必要性を説明する。 |
| R3.9.15 | 職員の雑談や笑い声が大きく周囲に配慮してほしい。施設長より注意をしてほしい。 | 職員会議にて報告。施設長より全体周知をはかり各部署で確認した。 |
| R3.2.17 | 村山荘利用者より職員への対応の不満 ・施設長宛ての手紙による受付 | 宛先が第三者委員宛てでもあるため、第三者委員への報告を予定するが、本人の精神面の状況等を考慮し一旦保留した。 R3.6.29、状況が落ち着いてきたことから施設長と面談、改めて第三者委員との面談を希望される。 R3.7.13、第三者委員2名来荘時、面談。話の内容は多岐に渡ったが、話せたことで落ち着いた。 |

施設名 さつき荘

0件

施設名 福祉事業センター

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 |
|-----------------------|---|---|
| R3.5.25 通所介護 事業 | ご利用者より クラブ活動の片付けに時間がかかり、時間通りにプログラムが進まなかったことに対し、「今日は何一つ時間通りに行っていないじゃないか」とご指摘を受けた。 | その場にいた職員が謝罪し、今後気を付けていくということでご理解いただいた。体操やクラブ活動の開始時間も遅れることがあった。業務標準に沿ってプログラムが進行できるよう改善することを説明し、ご理解を得た。改めて時間を意識して行動するよう職員間で確認した。 |
| R3.6.4 訪問介護 事業 | ご利用者より ご利用者宅で活動中、他のヘルパーから電話が入り、ご利用者に了解を得たうえで電話対応した。しかし、電話終了後、ご利用者から「サービス中に電話なんて」とのご指摘を受けた。 | 緊急の確認電話ではあったが、支援中の電話はマナーに反していること、不快な思いをさせてしまったことなど、ご利用者に謝罪した。 今後は、緊急の場合においても、支援の合間に電話対応等することなどをお話しさせていただき、ご理解を得た。 |

施設名 ハトホーム

0件

施設名 第2ハトホーム

0件

施設名 つぼみ保育園

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|---------|---|--|
| R3.8.5 | 『保育園の西側の路上に朝・夕、送迎の車が 多く駐車している。危険であり、交差点の真 ん中に長時間止めている車もある。保育園 には駐車場がないのか』と近隣の男性から の電話が入る。 | 「速やかに対応します」と謝罪し、現場を確認 した。その場で路上駐車しないしてほしいこと と、園に苦情が入ったことを伝えた。 その後、数日間8時頃から見回りし、張り紙 をした。 |
| R3.8.20 | 同じ方から再び、電話が入り「また同じ車 が止まっている。2週間前にも電話をしたが 危険だ」とのこと。 | 現地で写真をとり、『路上駐車していて危な い』と張り紙をした。見回りを数日行った。 挨拶運動の日に見回りをし、駐車している 保護者への声掛けも行った。送迎の保護者 の方も園で借りている駐車場へ止めてく れている。継続して対応する。 |

施設名 ひよし保育園

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|---------|--|--|
| R3.7.19 | 保護者より 面談時の職員の伝え方について、伝え方 が厳しく又伝えられる内容に気になる点 があると園長に電話が入る。 | 保護者と面談し、園長から面談時、面談内 容とは別の伝え方をしてしまったことに関 して、職員から家庭の事情に踏み込んでしま ったことに対しそれぞれ謝罪し理解を得た。 園の会議の中で伝え方について話しあい、 一人一人自分の伝え方の特徴を知る事、職員 同士連携をとり今後気を付けていくよう確 認を行った。 |

施設名 ふじみ保育園

| 日付 | 苦情等の内容 | 経過・解決策 等 |
|---------|--|--|
| R3.4.15 | 夕方のお迎え時 17 時頃、さつき荘の西北角に保護者の大きな車が止まっており、車が通れないと匿名の電話を頂いた。 | 保護者に苦情内容と近隣のパーキングを使用して頂きたい方針を再度お伝えすると共に、さつき荘の角には止めないように周知した。又、保護者会からも保護者に呼び掛けて頂き、駐車禁止の張り紙を掲示した。 |
| R3.8.6 | お迎え時に子どもが元気がなく頭痛の訴えもあり、熱中症だったのではないかとご連絡があった。水分補給の仕方、暑さ対策や熱中症対策等（仕組み作り）がどのようになっているのか教えてほしい、又、改善を望まれた。 更に、後日、希望者には水筒持参をさせて頂きたいと要望を出された。 | 日常の水分補給時間を時系列で確認し、夕方の水分補給を1回増やし、ミネラル補給もとれるようにおしゃぶり昆布を食す事とした。その際、視診を丁寧に行う事を確認した。 水筒持参においても検討し、衛生・管理上の問題がある為、水筒は持参せず、子どもが水分補給を少しでもしやすいう、個人コップの持参をする事とした。 以上2点について、改善策を保護者に報告して納得いただき、一斉送信にて他の保護者にも苦情内容と改善策を周知した。 |

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 |
|--------|--|--|
| R3.6.3 | ○5 歳児男児保護者(母)より ・「担任から避けられているのではないか。他の子や保護者には話をしているが、私や子どもには声掛けがない。何も話すことがないということか、子どもを見てくれていないから話すことがないのではないか」という訴えがあった。 | 職員に状況を確認し、避けているつもりは全くないが、こちらからもっと積極的に話しかけ、子どもの様子等を共有するべきだったことを反省した。 園長から保護者にご報告し、心配をかけたことを謝罪し、夕方、職員からも直接保護者にお声掛けした。 |
| R3.6.9 | ○4 歳児保護者(母)より ・保育時間が長く子どもにも大変な思いをさせていると思いながら、朝も早くに起こし朝ごはんも食べさせて登園している。朝の受け入れ時、毎回同じ保育士から「目が腫れている。今起きたでしょ」と声を掛けられ気持ち沈む。 | 職員に状況を確認し、早番の受け入れ時のお声掛けとして配慮に欠け、不快な思いをさせたことを謝罪した。夕方のお迎え時、職員から直接母にお声掛けし謝罪した。 母子とのコミュニケーションとしてのお声掛けのつもりが相手には違う捉え方をされてしまうことがあること、母の想いと毎日の努力にまで、想いを廻らせてお声掛けすることを確認した。 |