

施設名 村山荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R3.10.13	(利用者から職員の対応への苦情) 意見箱投書にて、2回にわたり特定の職員が対応が冷たいとの苦情。	苦情受付担当者が苦情内容を確認後、施設長より対象職員と面談実施。 丁寧な対応を心掛けるよう注意し利用者本人へ伝え了承を得た。

施設名 さつき荘

日付	苦情等の内容	経過・解決策等
R4.3.22	(利用者から職員の対応への苦情) ・A職員は、挨拶しても話しかけても無視することがあり、対応が冷たい。また、B職員は、受診の際に自分で医師に話しているのに、口出しをしてきて悪いことばかり言う。やめてほしい。	当該職員へは、丁寧な言葉遣いや対応を欠く状況が認められたため、注意を喚起したことを報告し、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
R4.3.16	(職員の利用者対応への苦情) 体調不良のため、掛りつけ医の午後受付時間に合わせて15:30での早退を申し出たが、担当職員から14:30で早退するよう伝えられた。断れず結果的に作業時間が1時間短くなり、また一旦自宅に帰ったことで面倒になり受診を見送ってしまった。 自分なりに予定を考えていたので、意向を聞き入れて欲しかった。	苦情受付担当が当該職員に苦情内容の確認を行った。当該職員は苦情内容を認められ、今後は利用者の都合や意向をしっかりと聞き取り、利用者が納得を得られる支援に努めることを確認した。 その旨を本人にお伝えし了解をいただいた。

施設名 ほんちょうケアセンター

0件

施設名 ひよし保育園

0件

施設名 ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R4.1.1	(職員の対応についての苦情) ショートステイ利用者から特定の介護職員への服薬に関する対応についての苦情。	苦情受付担当者が苦情内容を確認後、施設長、ショート担当、サービス統括主任、介護主任、当該職員含め面談実施。今後このような事がないよう伝え、本人に謝罪し、受け入れて頂いた。合わせてご家族へも状況をご説明し、『本人が納得しているのであれば、それでよい』とのこと。

施設名 第2ハトホーム

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R4.1.11	(利用者から職員の対応への苦情) ・職員が怒った様子で扉を強く締めたため扉が壊れた。	・当該職員は故意に扉を強く締めた認識は無く、勢いが付きすぎてしまっただけだとのことだったが、そのつもりが無くても周りにどう見えるかも重要でありこの仕事をする上ではそのような意識で業務にあたるよう指導する。 申出者に対し、当該職員への指導内容を報告し謝罪した。

施設名 ふじみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R3.10.26	保護者より 園児が散歩先の公園で遊んでいる最中に公園から一人出てしまい、近所の方が公園に連れて来て下さった。保護者への報告が翌日になったこと、又、職員の対応が、謝罪と一緒にお家での様子を聞いてしまったことが苦情としてあげられ、今後の対策の説明も求められた。	園児の様子を母と共有したかったという思いから、家での様子を聞いてしまい、配慮が足りなかったことを保護者に謝罪した。 事故当日にクラスで要因と分析を図り、その日の昼礼・紙面にて全職員で情報共有し、今後の対策として主な散歩先の公園8カ所の見取り図をクラスごとに配り職員の配置を即刻再検討していることを園長より報告し、謝罪した。後日、再発防止対策会議にて、各公園内での職員の配置・注意すべき視点の確認と「散歩先での行方不明の未然防止を踏まえた新・散歩マニュアル」「迷子・置き去り・連れ去り事故発生対応マニュアル」を作成し、該当の保護者に確認して頂き、全保護者にも事故の内容、未然防止及び発生対応策をコードモン一斉送信アプリにて報告した。現在もマニュアルの定期的な見直し、対応訓練を実施

		している。このことについては事故報告として東村山市、法人にも報告した。
--	--	-------------------------------------

施設名 つばみ保育園

日付	苦情等の内容	経過・解決策 等
R3.10.25	<p>保護者より以下の内容について、きちんとした謝罪はされていないと、第三者委員へ苦情申し立てがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・加配保育士の手配忘れについて</li> <li>・個人情報漏洩とそれに対する不適切・非人道的な対応について</li> <li>・保護者いじめについてかかわった職員から直接謝罪してほしい。</li> </ul>	<p>事案のあった際に謝罪はしていたが、納得されていなかった。</p> <p>11月に、日程調整が出来ず、12月15日・24日・1月5日に話し合いを実施。</p> <p>提出された資料での確認等を行う。職員は謝罪していることもあり、園長・主任が責任をもって今後対応し、謝罪をしようと思っていたが、職員が出ないのなら話し合う場にならないということで中断し、話が出来ていない。</p> <p>その後、今後の『保育園がどうして行くと良いか皆が居るところで話をしたい』と、次の機会を作って欲しいとなっている。</p> <p>3月には東京都の運営適正化委員会にこれまでの資料を提出したが、時間が経ち過ぎているので受け付けられないと言われたと報告をうけた。</p>
R4.3.29	<p>市役所・法人本部より</p> <p>『マスクをしているのに何故、濃厚接触になるのか。数日間の休園で仕事も休まなければならないことを理解してもらっているのか』保護者より問い合わせがあったと連絡を受ける。</p>	<p>コロナ禍で園児が陽性児になり、濃厚接触になる子の確認で、マスクをしていない時間があり、全員の姿を追えないことでクラス全体の子どもたちを濃厚接触にあたることを保護者に伝えた。そこで、健康観察・自宅待機の為「仕事を休まなくてはならない、もう少し限定できないのか」と市役所・法人・保育園へ連絡がある。</p> <p>今後、できる限り状況判断出来るようにしていく、マスクも最低限で外し過ぎずこと等、園として確認した。(5歳児・他クラスでマスクをしている子) また、園での職員の対策も併せて再確認を行った。</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
R3.11.8	<p>(保護者からコロナ対応変更に対するご意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の送りは玄関、夕方の迎えはベランダからの理由は何か。</li> <li>・仕事の都合でシーツ替えを夕方していた。今回、月曜の朝のみと言われ、事情を話したが聞き入れてもらえなかった。理由を聞きたい。</li> </ul>	<p>(お迎えの時、直接お話した)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夕方ベランダからの迎えの理由は園の中に留まらず、速やかにお帰り頂くための対応であり徐々に解除し通常に戻していきたい。</li> <li>・シーツ替えについては、朝が都合の悪い方は申し出て頂いている。その確認が園内で徹底できていなかったことを謝罪した。事前にご連絡を頂ければ、仕事の都合に合わせて対応できることを確認し、ご理解いただいた。</li> </ul>
R4.3.25	<p>(保護者から保育士の対応への苦情)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こどもに対し担任保育士の対応が心配になる場面を見た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当保育士に状況を聞き取り、朝夕の保育士の人数が少ない中、危険な場面等があると怪我に繋げてはいけないという焦りから、声掛けや対応の丁寧さが欠けていた場面があったことを確認した。いつ誰が見ても疑問に繋がらないような丁寧な対応を意識することと、対応しきれないときは周囲に手伝いを求める等、具体的に話をした。園長から保護者に改めて謝罪し理解を頂き、全体でも確認した。</li> </ul>