

平成23年上半期(4月～9月)保育部苦情受付内容

| 施設名 | 申出日 | 申出者 | 受付者 | 内容 | 対応とその後の経過 |
|----------------|------------|----------|-----------------|--|---|
| 桑の実保育園 | | 4歳児保護者 | 保護者会アンケート | 保育参加アンケートにて「子ども達に帽子を配る時に、投げて渡す姿を見ました。「人を育てる」という面で、大切にしたい事だと感じたので記載しました。小さな子ども程、真似をして習慣になりやすいと思いますので、大切にしてください。」との御意見を頂く。 | 職員会議にて保護者からの御意見はもっともな御意見であり、どんな状況があったとしても投げて渡すという事のないよう話し合い全職員に周知した。 |
| 国分寺Jキッズステーション | 平成23年6月20日 | 1歳児保護者 | 長谷川(園長) | スカイブラウンド(屋上園庭)へ行く際に、従業員用エレベーターのドアに、1歳児の子どもが指を挟んでしまう。幸い大事には至らなかったものの1歩間違えれば切断などの可能性もあったと考えられる。危機管理が不十分だったのではないかとの心配される。 | お散歩に出る際のマニュアルはあるもののエレベーター使用時の安全対策はなかった。全職員に事故の状況を周知して、職員間で案を出し合い、エレベーター使用時のマニュアルを作成し周知徹底したうえで、保護者懇談会で他の保護者にも報告した。 |
| Jキッズプラネット鶴見保育園 | 平成23年8月29日 | 2歳児保護者 | 栗原(園長) | 駐車場が2台しかないのに、車を停めるのに手こずっているとお迎え時間が間に合わず延長料金がかかったりするので、駐車場に停めている際に車内で待っている人がいるなら譲るなど気を遣ってほしいとの要望が寄せられた。 | 駐車場から園舎に入る扉、園内掲示板に御協力頂けるよう文章を掲示する。Jキッズだより(9月号)にお願いとして記載し、その後御協力頂き苦情はでない。 |
| せきや保育園 | 平成23年6月21日 | 父母会一同 | 鈴木(園長代理) | 下記の内容の質問を保護者から頂く。 1、今年度クリスマス会の日程変更(土曜～金曜へ)の理由について 2、今年度の卒園式が就学祝い式に名称が変更され日程も変更(土曜～金曜へ)された理由と就学祝い式の内容について 3、今年度、お泊り保育を夕涼み会に変更された理由について 4、1～3についての意思決定責任者、及び決定に至る経緯について 5、今年度だけの変更なのか | 園側が変更予定を出した理由としては、3月11日の東北関東大震災を経験した事と園長が病欠時の為対応として行事を安全に行う事を優先させた状況であった事によるものであったが、保護者参加への配慮が欠けていたことを反省し、7月8日に質問の回答文を父母会にてお渡し説明させていただいた。7月13日に行事日程を変更した事を文章で父母会に伝える。又、臨時保護者会を開催し、席上、桑原保育部長から質問事項の回答やその経緯について話して頂き、保護者の皆様も納得していただいた様子だった。 |
| 武蔵浦和Jキッズステーション | 平成23年5月13日 | 2歳児保護者 | クラス担任 清水(園長) | 原子力発電所事故の影響による保育園への要望 1、園庭の上土壌調査をして欲しい 2、給食食材の産地の公表をして欲しい 3、ツイッターなど一斉メール配信以外の連絡方の導入 | 1、さいたま市保育課の見解では、埼玉県が発表する数値に問題ない為、市としては調査を行う予定はないとの事。このことを保護者会会長に相談した結果、会長が自前の測定器で検査し、その調査結果を5月20日に会長より保護者全体へ周知していただいた。 2、給食食材の産地を公表する。 3、検討した結果した大震災発生時の連絡については子どもを守る事が優先とし、複数の連絡方法を取り入れるのは難しい為、一斉メール配信のみとし希望された171人の入力を行う。 |
| 桑の実三芳保育園 | 平成23年6月6日 | 2歳児保護者 | 原(園長) | 担任が「自分の子どもの出来ないところばかり指摘する。出来ない事は仕方がないが、出来るところを見つけ、時には褒めてほしい。2歳年齢の園児に対して厳しすぎるのでは？」との御意見を頂く。 | 母親と面談し、子どもの気持ちに寄り添うよう担任と話し合い、担任も保育の姿勢を見直して子どもと接するように心掛けると報告した。その後は母親も落ち着いて普段通り接して下さる。 |
| 北戸田Jキッズステーション | 平成23年7月14日 | 0歳児保護者 | 担任 | 登園後水痘の疑いがあったため緊急連絡で祖母に連絡をした所、「診察券も無いし、受診は出来ない」との返事であったが、感染症のおそれがあるので再度受診をお願いしたら、お迎え時に「うちの子はターゲットにされているのかしら頻繁に電話がかかってくる」と担任に言って帰られた。背景として、母子家庭であり、お母様は緊急のお迎えが出来ず、お祖母様の対応となっているが、お母様とお祖母様で育児の面で多少の食い違いがあるという事があった。 | 「お忙しい事は十分承知しており、大変申し訳ないと思いますが、水痘であれば感染力が強いため、申し訳ないが医師の受診をお願いせざるを得ない」という旨をお伝えするとともに、担任が祖母の気持ちに寄り添って、色々な話しを聞くようにした所、「色々聞いて頂いてありがとうございます」とお礼を述べられ、良好な関係となった。 |
| 桑の実戸田公園保育園 | 平成23年5月13日 | 1歳児保護者 | 担任 | 本児が登園時に泣くので、抱っこで受入れて欲しい。検温は家で測っているのでは駄目であるかとの要望を頂く。 | 登園時の対応として「泣いていたら検温せず、保育士は抱っこで受入れると保護者に伝え、園長及び担任が全職員に周知する。その後、本児も落ち着きだし、現在では泣かずに登園し、検温は保護者に行っていた。 |
| | 平成23年5月13日 | 1歳児保護者 | 担任 | 職員の対応について「あいさつをしない」「対応が悪い」など不満と不安があるとの苦情を頂く。 | 職員の対応の不手際について謝罪する。職員には、注意を促し、全職員に保護者対応について指導を行った。 |
| | 平成23年6月6日 | 1、3歳児保護者 | 担任 | 平日に保育参観があるが、兄弟がいると2日休まなくてはならない為、土曜日に行ってもらえないかとの要望を頂く。 | 平日行う理由としては土曜日に全クラス実施すると参加人数が多くなり対応が難しい状況があり、又、出席できない場合に他の日でも可能である事を保護者にお伝えした。 |
| | 平成23年8月26日 | 近隣住民 | 担任 | テラスでの水遊び際、子どもと職員の声が大きく、時に耳障りであるのご意見を頂いた。 | 毎月の園だよりを配布している近隣の方だったので、数日後訪問し謝罪する。又、近日中には運動会及び練習が始まる旨を伝え、十分配慮していく事をお話し、納得をして頂いた。 |
| | 平成23年10月8日 | 近隣住民 | 事務員 | 運動会当日に「音響がうるさく受験生がいるので非常に迷惑している。近隣の園の放送と重なりとてうるさい。終了時間は絶対に守ってほしい。」との苦情を頂いた。 | 電話での対応であった為、丁重に謝罪する。途中で音量を下げ、終了時間は予定通りであった。 |

平成23年上半期(4月～9月)介護部苦情受付内容

| 施設名 | 申出日 | 申出者 | 受付者 | 内容 | 対応とその後の経過 |
|--------------------------|-------------|----------|-------------|---|---|
| 特別養護老人ホーム康寿園 | 平成23年9月19日 | SS入所者様 | 大倉(副施設長) | 職員間の情報の連絡ができていない。 | 口頭の申送りの他にショートステイ日誌に記述し申送りを行う。 |
| グループホーム輝 | 平成23年8月28日 | 入所者ご家族様 | 平柳(所長) | 入浴拒否が顕著なご入居者は洋服へのこだわりが強く洗濯することを嫌がるため、同じ柄の洋服を3セット用意してほしい旨を担当者からご家族に再三依頼した事について、同柄サイズの洋服を揃えるのは大変困難で家族は困っており、担当者の対応もあまりにもしつこく家族のことを考えて欲しいとの苦言があった。 | ホーム長より謝罪。担当者はご入居者を何とか入浴させてあげたい一心で強くお願いした。しかし、ご家族にとって不快でありご迷惑をおかけした事も事実であり、反省したい。その後『あんず』会議にて説明。ご家族への対応について話し合う。 |
| グループホームこころ | 平成23年9月 | 入所者ご家族様 | 守谷(所長) | ほつれがひどくなった洋服を着せられていたので、気をつけて欲しい。 | ご家族にお詫びし古くなったものを処分させて頂く。その後、スタッフへの洋服選びを徹底するよう申送りをした。 |
| | 平成23年10月 | 入所者ご家族様 | 守谷(所長) | いつ来ても同じ洋服ばかり着せられている。 | ご家族にお詫びしスタッフへ洋服選びを徹底するように申送りした。 |
| ケアハウス大光園 | 平成23年5月1日 | 入所者様 | 鈴木(所長) | 廊下で入居者が寝ているとの通報があった。 | 通報者にはいつも見守って頂いている事に対して感謝の気持ちを伝え、当該者が介護施設が空くの待っている事を説明した。当該者には介護施設が決まるまで夜間見守りサービスを受けることを勧め、他のご入居者にご迷惑を |
| | 平成23年7月3日 | 入所者様 | 鈴木(所長) | 他の部屋から悪臭がするとの苦情があった。 | リハビリパンツ、失禁パッドを使用しており、使用済みの処理の仕方に問題があったのでフタ付きのバケツを購入して頂く様にご入居者・保証人にアドバイス |
| 老人保健施設 ケアステーション所沢 | 平成23年11月1日 | 入所者ご家族様 | 石塚(主任) | 職員に着替えが足りないと言われたが、その言葉に棘があった。情けない思いをした。 | ご家族に謝罪。介護してもらっていることに申し訳ない思いを持っている様子であったので、様々話をさせていただきご納得いただく。対応した職員に対して言葉かけ方法の指導をおこなう。 |
| | 平成23年11月16日 | 入所者様 | 森崎(相談員) | 癩に障る職員がいるとご利用者より指摘があった。言葉が乱暴で「ボ化される」感じてあるという。利用者のご家族からはその職員を関わらせないでほしいとのこと。 | ご利用者ならびにご家族へ謝罪し、その職員に対して改めるよう注意指導する事を約束。業務上、全く関わりを持たないことは難しいため、職員の対応を改め、信頼を得るように努めていくことで納得していただく。介護職員に対しては常日頃から素行に気をつけ如何なるときも誠実な対応を心がけるよう指導した。 |
| | 平成23年11月16日 | 入所者ご家族様 | 森崎(相談員) | ご家族から「両下肢などをリハビリでマッサージすると痛いと言っている」と連絡があった。 | リハビリ職員に連絡し、今後の対応に気を付けるよう指示した。ご利用者ならびにご家族にもお伝えしご納得いただく。 |
| 桑の実ヘルパーステーション | 平成23年9月14日 | 利用者ご家族様 | 山本(所長) | ヘルパーの仕事内容が満足いくものではない。ヘルパーを再派遣してほしいと申し出があった。 | 担当サービス提供責任者を派遣し、謝罪をしたのちにサービスを提供した。該当ヘルパーを派遣担当から外し、その後指導した。 |
| 桑の実総合相談室 | 平成23年9月6日 | 利用者ご家族様 | 守屋(相談員) | K園ショートステイの利用予定であったが、Hショートが迎えに来て、連れて行ってしまった。 | 予定表では、K園のショートになっていたもので、Hショートに問合せたところ、Hショートの担当者が勘違いをして連れて行ってしまった。Hショート担当者からご家族に謝罪の対応をしていただく。 |
| 桑の実南相談室 | 平成23年4月7日 | 利用者ご家族様 | 土井(ケアマネジャー) | 認知症のある義母を介護していたご家族から介護疲れ等の理由で長期のショートステイ利用要請があった。しかし、担当ケアマネジャーから「初めてのショート利用はあまり長期化にしない方がよいのでは」の発言にご立腹された。 | お詫びも含めご自宅に訪問するが対応して頂けなかったため、介護者の気持ちを汲みきれなかった未熟さをお手紙にて謝罪した。地域包括支援センターよりケアマネジャー交代希望の連絡があり、他事業所のケアマネジャーと交代になった。相談室会議では当事例について報告し、同じことを繰り返さないよう話し合う。介護者が追い詰められた気持ちで介護していることを、担当ケアマネジャーが見抜けなかったことが一番の原因であった。日頃ははっきりと態度た言葉で気持ちを表現しない(出来ない)介護者もいることをあらためて認識して、介護者への対応には十分注意して気持ちを汲んでいく事心掛ける。 |
| 桑の実東相談室 | 平成23年8月24日 | 利用者様 | 近藤(ケアマネジャー) | 「利用中の(他法人)デイサービス内部で連絡が行き届いていない事がある」と相談を受ける。(皮膚科で塗り薬を処方され、入浴後塗って欲しいと送迎担当者に申し送るが、塗られておらず、看護師から、その部分について、皮膚科の受診を勧めるような連絡が逆になってしまった。) | 連絡方法に関して、送迎時の申し送りのみでなく、連絡帳を活用してみる等のアドバイスをご家族にしたうえで今後も続くようであれば直接デイ側に相談することとした。その後の連絡は上手く行っている様子である。 |
| 三ヶ島第2地域包括支援センター | 平成23年5月9日 | サービス事業者様 | 米川(部門長) | 相談員の説明の仕方が高圧的であり、相談員としてふさわしくない対応だとの申し出があった。 | サービス事業者に謝罪を行う。該当相談員に対しては、苦情があったことを伝え言動・態度に注意するように指導を行う。 |
| 康寿園デイサービスセンター | 平成23年6月4日 | 利用者ご家族様 | 斉藤(主任) | 連絡帳にズボン下は替えてなくて良いと記入したが、ズボン下を履かずに帰ってきた。連絡帳は見てもらえているのか?と苦情があった。 | 謝罪し連絡帳確認・申送りの再徹底を行う。 |
| くわのみクリニック 通所リハビリテーション | 平成23年6月6日 | 利用者ご家族様 | 池崎(所長) | 入浴時に脱いだ洗濯物(Tシャツとズボン)が荷物の中に、入っておらず、他者の洗濯物が入っていた。その後、洗濯物紛失について連絡帳などでやりとりしており、利用者ご本人からは「もう大丈夫です」とご返答を頂いていたが、ご家族から法人本部へ「対応が遅い」と苦情が入った。 | 他者の洗濯物が入っていたとの連絡を受け、施設内の洗濯物や他のご利用者にまぎれていないかを確認していたが、見つからなかった。その旨を含め謝罪をした際に、ご利用者からは「もう大丈夫です」とご返答をいただいていたので解決と思いついてしまった。しかし利用者のご家族より法人本部へ「対応が遅い」との苦情が入った事を受け、改めてご自宅に伺いして陳謝した。重ねて、浴槽に洗濯物を残すなど洗濯物相当の整理を |

平成23年上半期(4月～9月)介護部苦情受付内容

| 施設名 | 申出日 | 申出者 | 受付者 | 内容 | 対応とその後の経過 |
|----------------------------|------------|---------|--------|--|--|
| くわのみ本郷クリニック 通所リハビリテーション | 平成23年4月22日 | 利用者ご家族様 | 和田(所長) | 朝の送迎にて「いくら待っても来ない」とお怒りの電話が入る。予定時間は9:20であり、5分程度の遅れが生じていたが、8:55の迎えと勘違いしていらしたが、聞き入れて頂けなかった。 | 主介護者(娘)が不在であり、そのご主人が8:55に来るからと送り出しを頼まれていたとの事。主介護者が曜日を間違えて知らせていた為だったと判明。主介護者よりその日のうちに謝罪の電話を頂く。 |
| | 平成23年5月17日 | 利用者ご家族様 | 和田(所長) | 浴後の洗濯物が乱雑に入れられている。以前はある程度たたまれていたのにと指摘される。 | ご指摘に関して謝罪し、現場スタッフへ周知する。 |
| | 平成23年9月13日 | ケアマネジャー | 市川(主任) | 担当のご利用者が創作活動をやらされ過ぎて疲れると訴えている旨がケアマネジャーから報告された。通所時には気を使って正直に言えていない様子で、作品展についても強制させているようではやる意味がないのではとの意見があった。その他、洗濯物をさせられたりすることにも疑念を抱いていると意見された。 | 無理をさせていたことや気を使わせてしまったに対して謝罪した。こちらでのご利用者の様子とは食い違いを感じたが、指示通りにご本人に対する作業提供等を控える事で様子を見た。そのうちに「する事がない！」と逆に不満を訴える様になったため、現状を報告し、ケアプラン上どのように考えて行くかをご検討いただく様に投げかけた。その結果、以前のようにご本人のやりたいように進めて行ってほしいと話がまとまった。 |
| くわのみ本郷クリニック | 平成23年6月 | 職員健診受診者 | 受付 | 健診中は健診衣1枚しか着用していないため、健診中の異性とすれ違うのが恥ずかしいという申し出があった | 予備室を健診室として準備し、異性がすれ違うことがない健診項目の順番を調整した。 |
| | 平成23年6月 | 職員健診受診者 | 受付 | 健診衣の下に下着のみの着用だと、下着が透けてしまったり、腹囲測定時は前開きの健診衣を開けなければいけないため、恥ずかしいという申し出があった | 健診用スラックスを購入。現在使用している健診衣の下に着用出来るよう用意した。 |
| | 平成23年8月 | 患者様 | 医師 | 診察時、前の患者の臭いがこもっているとの申し出があった | 消臭剤と消臭スプレーを使用すると共に、休憩時間(+適宜)に換気を行うよう徹底した |
| | 平成23年9月 | 患者様 | 医師 | 玄関に段差があるため、車椅子の患者が入るのが大変と申し出があった。 | 施設内にスロープはあるものの、スタッフがその存在を知らなかったため、スロープをすぐに出せるよう準備し、スタッフ間で周知徹底を図った。 |

| 地域第三者委員 | 氏名 | | 連絡先 |
|---------------|--------|-----------|--------------|
| 埼玉県所沢市エリア | 杉本 孝一郎 | 東狭山ヶ丘自治会連 | 04-2923-8086 |
| | 駒井 洋子 | 児童民生委員 | 04-2921-2291 |
| 東京都国分寺市エリア | 杉本 孝一郎 | 東狭山ヶ丘自治会連 | 04-2923-8086 |
| | 駒井 洋子 | 児童民生委員 | 04-2921-2291 |
| | 関根 政則 | 児童民生委員会長 | 042-321-0210 |
| 東京都足立区エリア | 杉本 孝一郎 | 東狭山ヶ丘自治会連 | 04-2923-8086 |
| | 駒井 洋子 | 児童民生委員 | 04-2921-2291 |
| 神奈川県横浜市鶴見区エリア | 長谷川 勝一 | 民生委員児童委員協 | 045-521-1132 |
| | 中西 英一 | 民生委員児童委員 | 045-517-5357 |
| 埼玉県さいたま市エリア | 杉本 孝一郎 | 東狭山ヶ丘自治会連 | 04-2923-8086 |
| | 駒井 洋子 | 児童民生委員 | 04-2921-2291 |

| ご意見・ご要望受付窓口 | 解決責任者 | 受付担当者 | 連絡先 |
|------------------|--------|--------|--------------|
| 特別養護老人ホーム康寿園 | 田端 正義 | 大倉 寛明 | 04-2926-7711 |
| 康寿園デイサービスセンター | 榎本 秀明 | 齊藤 陽介 | 04-2926-7711 |
| 康寿園グループホーム輝 | 平柳 美子 | 伊藤 由香 | 04-2929-8811 |
| 老人保健施設ケアステーション所沢 | | | |
| 入所・ショートステイ | 片山 直樹 | 森崎 亜矢子 | 04-2921-1165 |
| 通所リハビリテーション | 片山 直樹 | 當摩 昭代 | 04-2921-1165 |
| 訪問リハビリテーション | 片山 直樹 | 竹歳 暢宏 | 04-2921-1165 |
| 桑の実ほっとステーション | 片山 直樹 | 柳田 隆憲 | 04-2921-1165 |
| 桑の実病後児童保育室 | 片山 直樹 | 柳田 隆憲 | 04-2921-1165 |
| ケアハウス大光園 | 鈴木 まき子 | 鈴木 まき子 | 04-2929-2233 |
| 桑の実学校 | 阿部 景子 | 阿部 景子 | 04-2929-2235 |
| 桑の実ヘルパーステーション | 米川 智裕 | 山本 夏子 | 04-2921-1174 |
| 桑の実中央ヘルパーステーション | 米川 智裕 | 長島 理佳子 | 04-2921-1104 |
| 桑の実総合相談室 | 米川 智裕 | 林 修子 | 04-2921-1164 |
| 三ヶ島第2地域包括支援センター | 米川 智裕 | 米川 智裕 | 04-2926-7800 |
| 小手指サポートハウス24 | | | |
| グループホームこころ | 守谷 浩暁 | 守谷 浩暁 | 04-2947-3914 |
| 多機能ホームゆう | 守谷 浩暁 | 佐藤 優子 | 04-2947-3914 |
| 夜間見守りきずな | 橋本 陽一 | 橋本 陽一 | 04-2947-3915 |
| くわのみクリニック | 橋爪 鈴男 | 小野 綾香 | 04-2935-7733 |
| 〃 通所リハビリテーション | 池崎 真紀 | 池崎 真紀 | 04-2923-1133 |
| 桑の実南相談室 | 野村 本明 | 野村 本明 | 04-2921-1007 |
| みまもり配食センター | 川島 広宣 | 川島 広宣 | 04-2921-1144 |
| くわのみ本郷クリニック | 松本 和雄 | 黒木 美樹 | 04-2946-8890 |
| 〃 通所リハビリテーション | 和田 健志 | 市川 裕子 | 04-2946-8098 |
| 桑の実東所沢相談室 | 澤井 洋 | 澤井 洋 | 04-2990-8877 |
| 桑の実保育園 | | | |
| 国分寺Jキッズステーション | 小林 ゆきゑ | 桑原 真美 | 04-2922-0033 |
| Jキッズプラネット鶴見保育園 | 長谷川 愛 | 水 和子 | 042-359-1188 |
| Jキッズプラネット鶴見保育園 | 栗原 妙子 | 井上 美枝 | 045-570-5305 |
| Jキッズルミネ北千住保育園 | 古角 典子 | 柳 恵美子 | 03-5813-2270 |
| せきや保育園 | 宇野 ひろみ | 瀬沼 世志可 | 03-3888-6210 |
| せきや学童保育室 | 宇野 ひろみ | 山下 邦博 | 03-3870-5142 |
| 武蔵浦和Jキッズステーション | 清水 三代子 | 深井 和代 | 048-710-6681 |
| 武蔵浦和桑の実保育園 | 伊東 久仁子 | 石川 真実 | 048-838-9803 |
| 桑の実三芳保育園 | 原 聖子 | 城戸 洋子 | 049-257-1051 |
| 北戸田Jキッズステーション | 飯川 ひとみ | 木村 千栄美 | 048-446-0660 |
| 桑の実本郷保育園 | 三ツ木 紀夫 | 白川 真理子 | 04-2946-8717 |
| 桑の実戸田公園保育園 | 鈴木 公江 | 林 哉子 | 048-446-3200 |