

令和7年度下半期 豊島区社会福祉事業団 苦情解決公表一覧

No.	受付日	事業・サービス	苦情内容	対応等
1	R7.12.2	高齢者総合相談センター (地域包括支援センター)	高齢者総合相談センターに行ったら、「介護を受けてない人の相談にはのれないし、介護を受けている人はケアマネに行って」と言われた。豊島区にも包括を作って、もっと話を聞いてほしい。 ※豊島区子ども版広聴 子どもの声第162号(祖母のことで孫から)	包括内対応 職員会議にて共有した。職員個々に今回の件についてどのように感じたか、どうしていくかを考えた。伝えても相手に伝わっていないケースもあり難しいが、相手の立場になって丁寧に説明していくことを心掛けるよう周知した。 包括法人担当対応 高齢者福祉課からの連絡を受けて、理事長・常務へ報告し情報共有。 包括所長とも同じ連絡を受けている為、職員会議にて該当する事案があるか、または該当する事案がなくても、相談者に対してより丁寧な相談対応をするよう指示をする。
2	R7.12.11	高齢者総合相談センター (地域包括支援センター)	ここ数年、人(職員)の入れ替えが多く、替わる度に高齢者の話をきいたり、ご支援いただくことが少なくなってきた。今後について不安を抱いている。対応の改善を強く求める。※豊島区広聴ハガキ第95号	包括内対応 上記と同じ注意喚起だけではなく、職員アンケートを実施。対応・対策について高齢者福祉課包括支援グループへ口頭報告をする。 包括法人担当対応 包括所長・施設長を交えて対策を検討する。職員への注意喚起だけではなく、職員ひとりひとりが、続けて苦情が出ている事にどのように考えているか、どのような対策が考えられるか等自分事として捉えてもらう為アンケートを実施。 また職員会議に施設長・包括法人担当も参加。職員との意見交換・対策案について共有する。
3	R8.1.22	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	①「歯ブラシをとってほしい」と依頼すると「嫌だ」といわれた。 ②他の方に聞こえる声で「嫌い」といわれた。 ③おむつ交換の際、声掛けなく体を回転させられた。 ④度重なる嫌がらせに不安を感じている。 ⑤ベッドのギャッジを15度にしてほしいと依頼したが、直さずにフラットの状態のまま立ち去る。 ⑥入浴時に雑に扱われる。 ⑦右肩をこずくように押し、NCをベッドの下に置かれた。せっかうつ病が回復して穏やかに過ごせる環境になっているところを、穏やかな気持ちになれないことはとても残念だ。施設長の方とも相談の上、善処してほしい。	利用者本人に話を伺いその内容について以下の通り職員へ指導と対応を行った。 自身のケアを見つめなおす事、その時に適切な言葉や行動を選び利用者を不快な思いをさせない事を強く意識してケア業務にあたることを指示し厳重注意とした。合わせて、今後改善しなければ、業務改善命令を出すことを伝えた。 ①2月3日に開催される東京都社会福祉協議会職員研修委員会主催の「サービスマナー研修」に参加し、参加後に特養長と面談を行い2月6日までにレポートを提出。 ②2月は夜勤業務を行わない(苦情受付時より夜勤は変更し行っていない)。 ③定期的な面談の実施。 ④3月より勤務フロアを移動し3階での勤務とする。同席した主任ケアワーカーへ職員への注意について指導し、気になることは声に出しフロア職員同士が注意し合える環境としていくように指示をした。 職員への指導の後に利用者家族と話し合いをおこない、聞き取りの結果と指導について、今後の対応について説明を行った。
4	R8.1.26	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	職員の対応について トイレに行きたくなりナースコールで呼んだが、上半身を起こしてもらい、ベッドから下りる時に右足のかかとがベッドにぶつかった。 いつも勢いよく起こされてしまうから怖い。もう少しゆっくりやってもらいたい。 車いすに移った後も押すときに勢いがあるから、居室の壁にぶつかることがある。 ナースコールを押しても返事がないと伝わっているのかがわからず不安になる。	5番と同じ職員への苦情であるため同様の指導と対応をおこなった。
5	R8.2.28	通所介護 (デイサービス)	入浴後、脱衣室の自分の席に違う人が案内されていた。荷物も自分のものが置いてあり自分の服をその人が着ていて、パンツを上げるところで「私のよ!」と言った。着ている人もわからない感じだったので、仕方ないと思った。家でお風呂に入れないから入っているけど、毎回土曜日はこういうことがあって本当に嫌になった。	入浴担当職員間の情報共有を「声を出し復唱して」行う事と、利用者の状態に合わせて利用者本人と話を確認しながら対応をする事を再度周知した。 その他、利用者の荷物はカゴに入れ利用者ごとに管理し、カゴの上部に名前がわかるようにして名札等を置く事を再度確認し徹底するように周知した。
6	R8.3.24	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	入所時より生活相談員の対応について、家族および利用者に対し寄り添う姿勢が不足しているように感じていた。メールで連絡をしても返信がなかったり遅かったり、知りたい内容について明確な回答が得られないことが多々あった。また利用者の様子についての情報提供が十分でなかった。利用者の情報について、多職種でうまく情報共有ができていないように感じた。施設で開催されるカンファレンスについても施設側の都合のみで日程が決められており、家族が参加できない場合がある。可能な限り家族の都合も考慮した開催方法を検討して欲しい。	R8.4.10第三者委員との面談を実施した。 今後の解決策として、生活相談員への指導、多職種での情報共有システムの構築と連絡方法の確立、月に1回程度の定期的な詳細報告、カンファレンス等の日程の柔軟な対応を行っていくこととした。

※当該期間における保育部門の苦情はなし。