

平成 18 年度苦情解決報告書
(抜粋)

平成 19 年 9 月 28 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

1 児童・女性支援系施設

ア サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
39	利用者	18 時以降に学童の子どもたちが廊下で遊んでいてうるさい。子ども会で話をしてほしい。	子ども会でも話すが、家庭でも話をしてほしいと願う。
	利用者	昨夜 12 時頃シャワー室で利用者 C 親子が入っていて、子どもがドアを蹴る音がしてうるさかったと話ある。	職員も気がつかず注意できなくて申し訳なかった。次回は職員に言いに来てほしいと話した。
	利用者	18 時を過ぎているのに学童がうるさい。	子どもたちに話をした。
	利用者	感染症予防のため、共同で使っているトイレの使い方を変更してもらった。その際、そのことについて知らなかった。また、違う人の汚れを自分が掃除するのは不愉快だとも話がある。	話をする予定であったが、遅くなってしまって申し訳ないと謝る。汚れなど、何かあったら職員に言いに来てほしいと話した。

イ サンライズ世田谷（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
77	利用者	原付バイクを置かせてほしい。あれもダメこれもダメが多い。	1 人だけというわけにはいかないのが難しいと伝えた。話を聞いた。ダメなことばかりではないことも伝えた。
	利用者	利用者 A の子の乳児のあやし方がよくない。利用者 B の子が自分の子を叩くのでやめるようにしてほしい。遊びに来ないでほしい。	必要な時は注意していると伝えた。職員から利用者 B の子にやんわりと伝えた。
	利用者	保育中の排泄処理がきちんとできていない。	申し訳なかったと謝罪し、以後気をつけると伝えた。
	利用者	利用者 C は掃除当番をしているのか？母の会にも出ていない。真面目にやっている人が損をしているように感じる。	未掃除分に関しては、事務所で把握しているので、掃除をしなくて済むことはない。母の会出席に関しては、声掛けを継続していることを伝えた。

ウ サンライズ青山（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
194	利用者	生協の箱を居室まで運んでもらっている人とそうでない人がいる	生協の箱の扱いについて主も母の会で意見を出して欲しいと伝えた。
	利用者	今日の補助保育中に子のオムツを 1 回も取り替えていなかった。	職員全員、気をつける、本当に申し訳なかったと謝った。
	利用者	寒いので入浴の時間帯は風呂場や廊下の窓を閉めてもらいたい。	今までも施錠していたので、今後も職員間で徹底すると伝えた。
	利用者	子の迎園代行を依頼したが断られた。天候が悪い時には膝と腰の痛みが酷いと何度も言っているのにわかってもらえない。	話を聴き、謝罪するが、なるべく自分で送迎をすることが利用者本人の目標であり、事務所は手伝いに過ぎないことを説明した。

エ サンライズ万世（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
72	利用者	21時過ぎ、3階の廊下・談話コーナーで学童と幼児が遊んでいる。	職員が確認。子ども達を部屋に帰し、母に時間が遅いことを伝えた。
	利用者	帰宅時間が遅くなるのが宿直者に伝わっていなかった。	謝罪し、宿直者に報告しておく旨伝えた。
	利用者	下の子が発熱のため、保育園を帰された。その際上の子も病院に連れて行って欲しいと言われ、完治するまで登園しないで欲しい。大変なら入院させてもらった方が良くと言われた。職員からは仕事に行けといわれて、明日から仕事はどうすればいいのか。	上の子を預かり、下の子の受診に行ってもらう。入院の場合には保育について相談して欲しいと話をする。
	利用者	子の額に引っかき傷があるがどうしたのか。	補助保育中に傷があったことに気付いたが、引渡しの際に報告をしなかったことを謝罪する。今後は注意して、報告をきちんとする旨伝えた。

オ サンライズ山中（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
159	利用者	昨夜も上から下に飛び降りる音がした、兄弟げんかもすごいうるさい。	話を聞き、生活音は皆あるものと話す。ご自身でも注意してもらいたいと話、何かあれば事務所へ言うようにと伝えた。
	利用者	21:05 廊下の井戸端会議をやめてもらいたいとコールあり。	そろそろ寝る時間ですと声掛け部屋に戻ってもらった。
	利用者	定期健康診断に行ったら、本名で名前を呼ばれてしまったと話あり。	話を聞き、次回の時に確認しておきますと伝え囑託医院と連絡を取った。
	利用者	シャワーに入りたいが前の方が時間になってもでないと話がある。	様子を見に行く。20時からの予約者が間違えて入っていた。Uさんは後で予約を取り直しますと帰る。間違えてしまった利用者には気をつけるよう話す。

カ 双葉園（児童養護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
14	友人保護者	園内で虫キングカードを紛失した。	職員が園内を確認し、見当たらない旨を報告し解決した。
	利用者 (中3女児)	担当職員に対する不満。	本児の不満を傾聴した上で担当職員とも話し合う。本児の誤解、理解力の乏しさ等の課題もあるが、感情を吐き出したことでスッキリしている。
	友人保護者	小1男児が遊びに来た際に、友人保護者の注意を聞かずゲームばかりに夢中。	謝罪し、本児に対しては、行動面等正せるよう継続した対応を図ることを伝えた。

キ いこいの家（婦人保護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
106	利用者	郵便物は、急ぎのものもあるので担当者以外からも渡してほしい。	緊急のものはすぐに渡し、それ以外は担当から渡すとした。
	利用者	食事のとりおきなど職員の連絡が悪く不愉快だ。	あやまり今後のやり方を検討すると説明した。
	利用者	トイレ等のゴミは各自で捨てるよう、貼り紙してほしい。職員は人で判断せず、一人の大人として扱ってほしい。	話を聞き大人として支援していることを説明、了解を得た。
	利用者	同室者Vが夜中ベランダで喫煙している。	Vに確認し、喫煙しないよう注意した。

2 高齢者支援系施設

ア 万世敬老園（養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
9	利用者	特定職員の決めつけ的、また高圧的言動に対する不満。待遇改善要求する。	サービスマナーに関する、勉強会を持ち、ソフトな対応実施。特別待遇は不可と説明を続けている。
	利用者	他利用者より、オバサンと云われた。	気になさらない様、声をかける。フロア会議にて、相互に注意しましょうと話した。

イ サンホーム（軽費老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
73	利用者	面会者の娘さんの昼食の頼み忘れを指摘された。	連絡ミスを謝罪し、すぐに食事を準備する。
	利用者	フロア懇談会での職員の話し方が早くて聞き取れない。	職員に次回から気を付けるよう伝えた。
	利用者	洗濯機のゴミ取りネットにごみが溜まっている。前に使用した人が捨てていない。	4F 洗濯室に使用後の始末をして頂くよう張り紙をした。
	利用者	他の利用者が周りに気遣いなく夕食時大声で話したり笑ったりする事への苦情	職員も確認しているが、酔っている状態なので明日、本人に話をした。

ウ ライトホーム（軽費老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
32	利用者	ナースコールをしてないのに警備員さんが訪ねて来た。ナースコールの点検をしてください。	利用者連絡会にて回答する。警備員さんが生活リズムオンシステムのブザーと勘違いした。ナースコールは正常に作動している。了解していただいた。
	利用者	さんの部屋から大きな音がするとの訴え。	他の利用者からも訴えがあるので本人に機会を見て話しますと伝えた。
	利用者	布団の干し方について、注意があったのに直っていない。下の人には迷惑だし、外部の人には恥ずかしい。	利用者連絡会で回答する。一般的なエチケットとして、下の階のベランダに垂れ下がらないようお願いします。

エ フジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	利用者	ある特定の男性職員に対して不信感をいだいており、自分の身体状況もあり悲観的になったと話される。	特定の男性職員と話し合いをする。職員に対して利用者に誤解を与えないような接遇を目指すことと、利用者の精神面にも配慮していくようにすることを伝え、結果を申立人に報告する。
	利用者	雑なケアをされて、ショックを受けた。	ご本人や職員より状況を確認するとご本人の誤解の部分や職員の配慮の至らなさ等あり、再度利用者本位、基本的な介護の徹底を確認する。利用者ご本人も結果を報告する。

オ ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
2	利用者の妻	ベッドより自己転落により骨折。ベッド脇にマットを敷くことになっていたが、リネン乾燥消毒により外されていたことで骨折の原因になったのではないか。	状況の説明を行うと同時に入院費・リハビリ代等施設負担とした。
	意見箱投函	委託清掃員の清掃方法について、床を拭いた雑巾で手すりを拭いている。	清掃業者を変更した。

カ 原町ホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
1	家族	自分の母親のベッドがいつも窓際ではないのはどうしてか。同室者の車椅子の移動音・夜間のタンスを開ける音がうるさいとの苦情あり	生活相談員が家族の話を傾聴し、現在の利用者の状況を説明する。また、今度の居室変更の際、窓際の居室も検討する旨伝える。後日、家族・利用者本人と相談員で話し合い、双方納得された。

キ ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
3	成年後見人	利用者が亡くなり、お別れ会（葬儀）終了後、葬儀業者に対して、あまりにも対応が悪過ぎる。普通の葬儀ではないと対応しないのか。せっかく職員・他利用者に見送られる良い葬儀が台無しだ。	葬儀業者に報告し、業者3名と共に、葬儀の不備と、業者間との打ち合わせ不足を謝罪する。
	利用者	他の利用者で、話の通じる人が居ないからここを出たい。安宿で暮らす方が、気が楽だ。	本人の鬱憤を時間をかけて傾聴する。身体状況で、生活する困難さと、個室のある特養・有料老人ホーム等の説明と費用について話す。また、苑内の余暇活動を進める。

ク ひかり苑（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
2	利用者	介助を行う際に顔を叩かれた（強い力ではない）。あまりよい感じは受けなかった。主としては、介護員としては、親しみを持った対応の表れであるとは思ってはいるが、そのような態度は嫌である。	介護員にこの件についての経緯を説明、本人より事情説明を受ける。今後この件のようなことのないよう注意を行う。本人反省の弁あり。介護員に園長、介護主任、相談員より注意した旨報告する。承諾を得る。
	利用者	入所時にあった下の義歯がないので返して欲しい」と連絡がある。心当たりを探すも、義歯を探し出すことが出来なかったことを報告。謝罪する。何時なくなったのか不明なのはなぜか？	本人にとって、義歯は必要のものである。歯科受診をしていただき、新しい義歯を作製していただくよう提案し、訪問歯科にかかり、義歯作成する。治療費は施設負担。

ケ かえで（認知症高齢者グループホーム）

なし

3 障害者支援系施設

ア さやま園（知的障害者更生施設・入所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	利用者	最近下膳が遅いので、体操までの時間が短くなっています、もう少し早めにしてほしい。	調理場と話し合いを持ち、配膳時間を早めてもらい改善した。
	利用者	休日の過ごし方をうまく活用したい。	ボランティアによる、クラゲクラブややまびこクラブが起動しているので、参加を進める。

イ 小茂根福祉園（知的障害者更生・授産施設・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	保護者	班及び通園バスの編成について要望を聞き入れてもらえなかった事、また編成にあたっての説明不足についての苦情。	説明不足について謝罪をし、ご理解いただけるよう丁寧に説明をする。
	保護者	行事の配布物が届いていないため、当日の登園時間が変更されていることに気づかず登園。閉館していたため自宅へ戻り母から問い合わせの連絡が入る。本人、その日の行事は不参加。	事務員が母からの電話を受け取る。その後、授産職員が出勤した後、自宅へ電話連絡を繰り返すが全く連絡がつかず。後日謝罪の手紙を本人経由で渡す。電話が故障していたとのこと。確実に配布物が渡るよう、大事な書類については、名前を記載し、配布物箱にて管理し、当番が必ず見るようにする。

ウ 東村山生活実習所（知的障害者更生・通所）

なし

エ 立川福祉作業所（知的障害者授産・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
1	保護者	少量のお漏らしで着替えを行ったが、ズボン・パンツは濡れていない。着替えた下着が古い物であったが新品で返却しろと言われた。職員の電話での対応も良くなかった。	職員会議で事実確認を行いこちら側の対応の問題点や改善点を確認。 保護者の気持ちや価値観・常識・非常識・性格・人間性なども配慮しながら対応しながら報・連・想の周知徹底を行った。 保護者（2名）所長・副所長で面接を行い、今後の対応などを伝えるうちに誤解も解けて納得されて面接を終える。

オ 昭島荘（救護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
4	利用者	第三者委員へ話したい事がある。第三者委員より本人の訴えを聞く。内容は具体的な問題ではなく施設で生活するなかでそれぞれが持つ利用者の趣味、嗜好を個々の個性として一人一人を尊重してほしいという訴えであった。	第三者との面談を希望したため、本人の希望に沿って第三者と面接を実施し、本人の思いを聞いてもらう。面接後、本人からすっきりしたとの感想があり、第三者との面接で気持ちも晴れたとのことであった。本人の訴えとして服装や食事の好み等その他個別への配慮を可能な限り支援していく事を職員・支援会議等で周知徹底していく事を話し合った。
	利用者E	同室の利用者Dから「きちがい、うるさい」とひどい言葉を言われた。第三者と面談を希望したい。	利用者Eの訴えにより第三者と面談を行う。D利用者から事実かどうか確認する。その後、当事者同士で話し合いの場をもつ。D利用者は本人に対し言ったのではなく、そばにいた利用者Fに言ったとのこと。利用者Dの言った言葉で周りの利用者が傷ついたり誤解を招いたりした為、利用者Dは乱暴な言葉使いを使った事を謝罪、利用者Eと和解する。これからは言葉使いに気を付ける事を約束する。

カ さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
5	利用者2名	電話が通じない	他回線番号を伝える。増設を検討。
	生活寮利用者と保護者	世話人の対応が厳しい。	園長、主任で世話人と面談し個別支援計画に添った支援を実施するよう依頼する。

キ さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
6	施設貸し出し利用者	貸し出し状況が公平ではないのではないか	互いに譲り合っご利用いただくシステムをご理解ください。
	ショートステイ利用者家族	朝、家族の指示とは違った対応がなされていた。	対応不足を詫びるとともに、引継ぎ事項の確認を実施した。

4 保育支援系施設

ア むさしの保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
13	保護者	排便の処理をきちんとして欲しい。 服が何枚か行方不明になっている。どうなっているのか。	お便り帳にお詫びを記入し、直接、会ってお話しをする。子どもが、自分で片付けているが、職員も確認していることを話し、充分気を付けていく旨、話した。
	保護者	運動会の遊戯の時に突き飛ばされたり、叩かれたりする姿を目の当たりにした。毎朝園に行きたがらない原因なのかと思った。	うまく仲裁に入れなかったことを謝罪する。普段の子どもの状況や2歳児の発達段階や友だちとのかかわり等について話し、担任が充分気を付けていくことを伝え、様子を見てもらう。
	保護者	担任の言葉遣いが気になる。	すぐに謝罪をし、改善していく事を話す。その日の内に会議を持ち、職員に話しをし、お互いに注意し合えなかったことを反省し、十分注意をしていくように話し合った。

イ 昭和郷保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
8	意見箱	2歳から幼児クラスに移行し、おたより帳もなくわからない事がある。担任の方に聞いてみるがあいまいな答えで不安である。子どもの様子を聞きたいがあいまいであるので、きちんと子どもを見てくれているのか疑問である。	職員会議で報告。全員、保育中子どもをしっかりみること。保護者に聞かれたときには丁寧にしかり答え、わからない時には「ちょっとお待ち下さい。」と確認するようにした。
	保護者	お迎えにいった際に子どもの頭や顔に午後のおやつのおやつの食べたと思われるソースがついたまま帰宅する。きちんと拭きとるようにしてほしい。まだきちんとひとりではできないし、声をかけたり、援助をしてほしい。	クラス担任からと主任よりお詫びをする。会議で各職員に周知する。

ウ 大山保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
19	保護者	延長保育料4月、5月分調べて欲しい。	新入園児説明会で説明してあったが、伝わっていないことで、見直しをする。また帰園時間確認しこちらの誤りがあったことを謝罪する。
	保護者	昨夜入浴時胸にあざがあり聞くと友達におされ職員机にぶつめた。	泣いたのでけんかの仲裁をしたが、傷があることまで気がつかなかったことを謝罪する。
	隣人	保護者の止めている自転車により歩行の妨げになる。	謝罪し自転車整理をして保護者に伝える。園たより、ポスターを貼る。

エ 昭和郷第二保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
4	保護者	懇談会終了後、玄関に置いてあった靴がなくなったと言ってきた。	降園時間で玄関の出入りが混雑していたので、防犯用に設置されているビデオを巻き戻して、間違えたと思われる保護者に声をかけ確認して持ってきてもらった。懇談会のため玄関に靴がたくさん置いてあり、お迎えも重なって間違いやすい状態であったことから次回の懇談会からはビニール袋を準備し各自で管理してもらうようにする。
	地域の方	園庭開放の時、1歳クラスの様子を見ていたら担任が喧嘩をしている二人の子どもを止めていた。しかし、表情もイライラしているようで、勢いで腕をつかみ無理やり引き離していた。その後も怖い表情で雰囲気も暗くクラスに入りやすい感じがなかった。他のクラスはよい雰囲気なので注意して欲しい。	保育士としてそのような態度をとるのはあってはならないこと。側にいた他の職員も注意できないことを認めていた。子どもにはその年齢に応じた声かけ、注意の仕方をする事、園全体が明るく子ども達のがのびのびと生活できるように保育していくことを、このクラスの保育士に注意した。全体に向けても職員会議で話した。

オ みなと保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	保護者	遅番時に自分の名前の呼び方を間違えて呼ばれ、子ども自身も気にしているので、気をつけてほしいとのことだった。	遅番園児名簿のふりがなが間違っていたため、すぐに訂正するとともに、全体でまた、遅番専属職員にも伝える。
	保護者	延長保育スポット料の集金がまだというチェック表を見て集金されていないということで、母親に声掛けしたところ「もうすでに収めて領収書も、もらってます。ということのを他の職員に伝えていたが事務所に伝わっていずご迷惑をかけた。	事務所のほうのチェック忘れもあるが、母親から聞いた職員が自分のところで止めてしまい、事務所への報告を忘れていたなど、報告連絡のミスがあった。後日会議の中で各クラスでもチェックをするが事務所でもチェック漏れのないように再確認をする。

カ 同援みどり保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
21	保護者	一部の職員に挨拶が出来ていない人がいる。保護者が背を向けて業務をしながら又は無視している。朝、子供を引き渡すとき無表情で「変わりはないですか？」とお決まりの言葉しか声をかけない。	コピーを職員に配布。会議で話合う。全園児家庭に謝罪と会議での職員へ周知徹底と今後の指導、監督についての内容を紙面上で連絡をする。
	保護者	せっかくの運動会なのに0歳児、1歳児クラスに入場行進がないのはなぜか。園長が替わったからなのか。泣いて大変だからというのであれば、職場放棄ではないか。	運動会に対する園、職員としての思いを書くとともに、返答が遅れたお詫びとご意見に対しては今後検討していくことを記載する。

	保護者	2歳児女児と4歳児男児がお迎え時いつもぐずって母親を困らせていて、母親は疲れ果て、土曜日仕事はしていないが、自分が休みたいので保育をお願いしたいとの相談がある。	園長と面談をする。父親が育児や家事に理解がなく悩み疲れていることなど話す。話しを聞いた上で保育園も協力できることはすること、子どもの園での様子が詳しく知りたいとのことだったので、後日担任とも面談の機会を設ける。
--	-----	--	---

キ つつじが丘保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
5	保護者	友だちに何回か噛まれている。昨日は右腕に歯型がついていたが連絡が無かった。うちの子がしていないか心配。	袖の中で気がつかなかったことを謝罪し、本児は噛むことは無いことを伝える。クラス・フロア会議で検討しコーナーを作り保育の展開を図る。
	保護者	職員の言葉にもう少し配慮がほしい。	受け入れ後、発熱。母親に連絡するが、「様子を見てくださるんですね」とお迎えを拒み再度連絡をすると、「誰がお迎えに行くか相談したい」と言って電話を切る。やり取りの中で子どもさんのことを考えてくださいという言葉がN保育士が使ったようなので職員会議で、言葉の使い方、判断の仕方について注意する。

ク 同援さくら保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
6	保護者	登園児に担任に、風邪ぎみなので様子をみてもらうように頼んだが遅番担当者からは何の連絡のなかった。	すぐに担任を連絡を取り、体調の件を伝えると共に謝罪をする。体調等の連絡は、連絡表に記入し保護者に渡すようにする。
	保護者	トイレを済ませた後手洗いの励行をさせてください。排便にトイレに職員が付きいなくお尻がきれいに拭けず下着が汚れたまま家に帰って来ることがあった。いじめについて、いじめた子、けんかをした子に対して厳しく叱って欲しい。いじめられても先生に言えない子がいる。	～の対応について。全職員で話し合い、その結果をお知らせを配布した。保育士全員で話し合いトイレには、職員が必ずトイレ付き添うようにした。また手洗いの必要性についても知らせながら習慣が身に付くようにした。トイレと保育室が離れているので、担任以外でトイレの様子に気を配り、排泄後の後始末等を知らせていくよう全職員に周知させた。職員で話し合い確認する。こども同士の関わりの中で、やって良い事いけないことなど職員の意識を統一し関わるようにしている。子ども同士の関わりを通して、やって良い事悪い事、言ってよい事、悪いことなどにきづけるように子ども達にも伝えていく。

5 医療支援系施設

昭島病院

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	面会者	毎日、面会に来ているので駐車料金が大変。割引は無いのか？	管制システムの料金設定は、3パターンあるが、現在、使用しているため割引設定は不可能と説明する。割引券、無料時間の延長を検討することで、納得していただく。
	入院患者家族	入院費を支払いに来ただけなのに駐車料を払わなくては行けないのか？	現在、無料対象時間は5分となっている。時間の延長（例えば、30分）を検討する。