

平成 20 年度苦情解決報告書
(抜粋)

平成 20 年 9 月 9 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

1 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
13	利用者	居室移動、同室の利用者が嫌だ、2Fは嫌だ。	一方的な話でなく、利用者と2階職員交え話合って頂く。共に譲歩する、干渉しない事で納得。（結果として主が優遇された面あり、バランスを考慮し2Fへ）
	利用者	お風呂のお湯がぬるい。こんなに温いと皆風邪を引いてしまう。みな困っている	当日は行事日であり、時間前に入浴を開始された利用者が居た為、温かった。本来利用不可の時間であると説明。又、職員対応として、施設（脱衣部分）の徹底と温度管理の責任者、再確認。

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
42	利用者	4階の雑紙入れ箱にダンボールを出す人がいる。他にも出し始める人がいるので止めて欲しい。	確認すると出してあった。先週から続いているので職員のほうでも気をつけて見ることを伝えた。
	利用者	月に一度の館内清掃。椅子を全部拭く作業があります。担当の男性は2人で彼は腰が悪いので、私が全部、椅子を収納具から出し入れせざるをえません。重労働です。そもそもあの清掃業は何の意味がありましたか。	定例集会で園内清掃の目的などの説明を改めて行なった。
	利用者	隣室の利用者のTVの音量が大きいとNCがあった。話をしている分には聞こえないが、静かにすると多少聞こえる程度であった。自分はまわりに聞こえないように配慮しているのだからまわりの方も配慮してもらいたいと言われた。	利用者の居室訪問。音量を18でも聞こえるとの事なので下げていただいた。本人にも音量18で聞いてもらい了承してもらった。まわりの音がある時の静かな時で聞こえ方が違うことも理解されていた。
	利用者	男性浴場シャワー下の排水溝から湯が流れきらず、溢れ出てくる。他の利用者の使用した湯と合わさって溢れている為、衛生的に気分が悪い。何らかの対処を望む。	排水溝の中にネズミ返しの不調である事は以前より確認。具体的に不調箇所の修繕を行なう旨伝え、納得して頂いた。

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
6	利用者	夜中にどこからか大きな音が聞こえる。上階で音を立てているのではないか。	音の発信者（階下）には、居室扉の開閉に気をつけるよう改善を促す。
	利用者	入院前にあった財布のお金が2,000円足りない。「盗られたのではないか」	家族に連絡すると、入院時に預かり、この件については本人にも説明してあったとのこと。翌日本人より「勘違いでした」と申し出がある。

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
3	利用者 家族	ショートステイを利用後自宅にて、上腕の痣を発見。なぜその痣が出来たのかの説明がない。	フロア会議を開き、痣の原因を追究し、予防策を立てるとともに、ご家族に謝罪に伺い、会議の結果を報告する。
	利用者	職員にそっけない態度をとられた。	ご本人の話の傾聴し、再度サービスマナーの徹底を図るむね伝え、納得される。

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
6	利用者 家族	（利用者に対して）もっと言葉がけを行なってほしい。	施設サービス計画に反映させるとともに職員へ周知徹底させました。
	利用者	リネン室や汚物処理室の戸が開いていて寒い。	職員に対し、使用後は扉をすぐ閉めるように周知徹底させました。

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
2	利用者	持病に対する治療食に関する内容について、対応した介護員の発言に激怒され、苦情相談としてご本人から訴えがあった。	当該職員に内容の確認を行ったところ詳細の記憶が不明瞭であった。どのような内容であれ、対象者がその様に感じたことを受け止め、今後気を付けることを確認した。

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
60	利用者 家族	面会の際に、食事の様子を見たが、おかずの形態が、刻みでは無かった。職員がその件について対応し、後日、栄養士等で検討する旨を伝えた。本日、家族から FAX にて、再度、この件についての依頼を受ける。	事前調査書には、刻み食になっている。刻みの部分については、施設間で異なるので、家族が依頼しているお粥がミキサーになると、おかずの形態も極刻みというよりもミキサーでの対応になる。食事の様子は、刻みでも問題ないが、家族の希望も考慮して、ミキサー粥、おかずもミキサーで対応していき、様子を見ていく。
	利用者 家族	同室の利用者から、職員が母の陰口を言っているようだとのこと。また妹が同様のことを言われた。	謝罪を行い、職員に確認を行っていくことを伝える。
	利用者 家族	家族から、母の鞆が無いとのこと。鞆にはお金、障害者手帳等が入っているというお話を受ける。	紛失した件について謝罪を行い、探す旨を伝える。翌日、同室者のベッド脇の衣類のスペースで発見する。家族に発見したことをまず連絡し、再度、謝罪する。
	利用者 家族	入浴時、本人持ちのセーターを洗濯してしまい、縮んでしまう。	説明を行い、謝罪する。ご家族から了解を得る。今後、注意していくことを伝える。

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 家族	通常のお迎え時間に変更があったが、約束の時間に迎えに行かなかった為、ご家族より問い合わせがあった。ご家族が受診に行けなく迷惑をかけてしまった。	ご家族に謝罪する。周知事項の確認をし、徹底する。

ケ かえで（認知症高齢者グループホーム）

なし

2 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
1	電車の乗客	混み合った電車内で男性の身体が自分に当たったことに立腹し、その男性を殴打した。	謝罪をするとともに、示談金を支払うことで和解成立。

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	更生利用者家族	連絡帳の職員のコメントについて、配慮が足りないのを改めてほしい。	不適切な表現であることを確認し、謝罪する。記入者の憶測で書かない、複数で目を通すなど、職員間で確認する。
	授産利用者家族	連絡帳にて、通院のため、リラックス体操の日を変更してほしいと伝えたが、伝わらず参加できなかった。	連絡帳の見落とし。お詫びする。連絡帳を、複数の職員で目を通し、声を掛け合って確認することを確認する。

ウ 東村山生活実習所（知的障害者更生・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
6	保護者	散歩用に預かっている靴の底が減っていた。このようになる前に連絡が欲しい。	電話で陳謝し、職員間で確認する。
	保護者	鼻水が出てアレルギーのようになっている。所でお昼寝時に使用している毛布が原因ではないか。	定期的に洗濯はしているが、今後はカバーをかけて使用していくことにする。

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	自立支援法の緊急措置があり、減免について食費の変更を保護者会などで説明を行っていた。参加されない保護者対象に食費変更についてお知らせ配布。参加されていない保護者から強制ではないかと指摘あり。	お知らせの内容に保護者の負担にならないように3種類の選択肢を用意していた。しかしながら納得がいかないとのこと。改めて施設側から手紙と面談日を設定して再度連絡する。後日家族よりお詫びの手紙を頂き解決した。

オ 昭島荘（救護施設）

なし

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
18	保護者	ガイドヘルプ利用の際、ヘルパーに速く歩くよう強要された。	ヘルパーの対応の確認し謝罪。
	保護者	緊急利用時の診断書が高いので取れない。	診療情報提供書の説明を再度行う。 （無料発行）
	保護者	オムツの使い方が良くない。おむつ交換が面倒なのか？	日中はオムツのみ、夜間は追加でパットを使用することで再確認し謝罪。

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
2	ショートステイ利用者家族	宿泊明細書に服薬がないのに「服用した」と記述されていたので、薬を飲んだのかどうか確認したい。	同じ日に宿泊した利用者の宿泊明細書と間違えて記載してしまった。謝罪するとともに、職員間での確認事項の徹底を図った。

3 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
10	利用者	昨日保育室にいる職員が、子どもを寝かせていたが背中をトントンと音をさせてたたいていた。強すぎるように感じた。いつもそうなのか？	通常子どもが安心して眠れるよう、背中をさすったりトントンしている事はあるが、音がするほどはたたいていない。今後指導をし、気をつけていくことを伝える。
	利用者	友だちから右腕をかまれた。いつもその子からやられており、他児に対しても叩いている姿を良く見る。もっと保育の中で良く見て欲しい。	保護者には謝罪をし、今後の対応について話をすると納得してくれた。また、その後職員間で改善策（子ども同士のトラブルについて）を話し合い、保育の中で活かしていくように確認した。
	利用者	降園時、着てきたジャンパーが見当たらず、無いことを伝えたにも関わらず職員に周知されていなかった。以前も同様のことがあったが、曖昧なままであった。	ジャンパーは、他の園児が間違えて着て帰ったことが確認できた為、お詫びをして返す。職員間の連絡が周知されていない点に関しても謝罪をする。職員間でも報告、連絡を徹底していくよう会議の中で確認し合った。

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
4	保護者	ここ最近ゴムを友だちにあずけたりしてしまいよくゴムがなくなってしまう傾向がある。	本人にゴムは先生に渡すように伝えておくようにする。謝罪する。
	保護者	昨日、家に帰って気付いたのだが頭に傷があった。理由を聞いていなかったなので、知りたいとのこと。	確認をすぐに行い、その日の帰りにケガの理由を伝え謝罪する。

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
6	利用者	子どものプールカードに印の多い保育士は担任なのか。お知らせには新任職員紹介があったがどこのクラスなのかの記載はなかった。	懇談会では園長から紹介したが、全体のお知らせではなかったと謝罪。懇談会は父親が出席していたので、わかりましたとのこと。
	利用者	運動会閉会式中、子どもがトイレに行きたいというのを行かせなかった。自分の子どもの言葉に対しての対応が不満。普段も友達にいじめられたと言う事がある。もっと配慮してほしいと涙ながらに訴える。	担任を加え、面談室で話し、対応の悪さと配慮不足を謝罪、普段の生活の様子や保育者の対応の方法を伝え、落ち着いたら保育参観も勧める。クラスの子にも相手の気持ちを考えようと話をする。

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
3	保護者	2歳児クラスでグループ替えがあった際に何故グループ替えをするのか理由を聞いたが対応が冷たく感じた。違う内容でも何度かそのような対応があった。	母親にはお詫びした。母親の精神状態も不安定な様子が見られたため、クラスには特定の名前は知らせずこのような苦情があったことを伝え、注意した。クラスとしては苦情の内容を聞き不快にしてしまったことを反省し、今後は保護者の思いはきちんと聞いて対応できるように話し合った。
	保護者	朝の受け入れの際に母親から「昨日延長保育に入ったが、家に帰ると排便していて時間がたっていたようでおむつかぶれしてしまった」との話があった。	看護師におむつかぶれをみてもらい薬を塗布した。お迎えの時に母親に謝罪した。1歳児の遅番と延長番の保育士に確認し、今後おむつ交換の時間以外にもこまめに見ることを話しクラス内だけでなく全体に報告して同じ事を繰り返さないように注意を促した。

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
9	保護者	18:30頃にお迎えに行き、子どもが捕食を食べたいというので、食べさせに行くと「今日はお菓子です」と言われる。 家では、お菓子里に添加物が入っているの、食べさせたくないと思っている。なぜ子どもにお菓子を渡したのか。職員の対応が悪い。	臨時で延長保育に入る場合は、16:30分までに連絡を入れてもらうと捕食の準備が出来る。それ以降に臨時で延長保育に入る場合は、捕食が作れないためお菓子での対応になったことを話す。 職員からの説明がたらなかった事を謝罪すると納得される。 保育の流れを再検討し職員間で再確認した。
	保護者	避難訓練で、避難の際、急ぎ足になり他児と手をつないでいたこともありバランスを崩し転倒し上唇を切り、通院する。 遊びで怪我をするのはしかたがないが、避難訓練で怪我をするのはおかしいのではないか。	再度避難の仕方等を見直して行くこと等を説明する。次の日の朝、母親に怪我の謝罪と父親にも大変心配をかけてしまった事を謝罪する。避難時は、子どもたちを焦らせるような声かけはしない、防災頭巾を被ったの避難になれさせていく、防災頭巾のサイズも確認しておく等職員間で確認した。

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
11	保護者	保健記録カード〔個人〕がクラス分まとめておいてあるが、他の人が見る可能性があるのを改善して欲しい。	個別に連絡ノート〔バインダー〕に挟み返却することにした。
	保護者	子どもが友達にブロックで叩かれ顔に傷がついたそれは仕方が無いことだが、職員が「やられたらやり返しちやいな」と子どもに言ったとの事だが家では、「自分がされて嫌な事は人にもするな」と教えているそれは保育園の方針かどうか聞きたい。	自分がされて嫌な事は人にもしないというのが保育園としての基本的な考えである。その点について職員に徹底できていなかったことに関して謝罪する。 職員会議において再度職員に周知徹底をする。

	意見箱	傘立てのカップを掛けるところに傘が掛かっている状態でカップが掛けられない。傘も飛び出ている危険、何とかして。	保育園でも注意してみようことと、保護者に下記の協力をお願いする。 ・傘は閉じて傘立に入れてください。又必ずお持ち帰りください。 ・カップを掛けるところに傘をかけるよう願います、傘立てをご利用ください。
--	-----	--	--

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
1	保護者	連絡ノートでの夜なかなか寝ない子どもの相談に対しての担任の返答が当たり前で3人目子育て中の母親への返答とは思えない。園長に相談したい。	ご不快な思いに対しては園長から謝罪し、担当保育士がクラスリーダーとともに直接、お子さんの状況を話し合いご理解を頂いた。

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
9	保護者	子ども同士のトラブルにおいて、担任は相手の子の話ばかりを聞いていて自分の子どもの話は聞いてくれなかった。自分の子どもは日本語を上手く話せないし、性格的にも自分の思ったことを言葉で言うことが苦手な事を担任はわかっていながらも、対応してくれない。	相手の子が泣きながら話した事、状況を知らずとも、相手の子の話最後まで聞くかたちとなった。その後、本人の話も聞いていたが配慮が足りなかった。子ども同士で遊んでいる時などは、笑顔でよくしゃべっているし、日本語もよくわかっている。トラブルになった時などは、Y児の性格を受け止めた上で、話を聞く姿勢や、言葉を引き出していけるよう、丁寧に関わり、対応していくよう気をつけていきたい。と謝罪した。その後の会議の場で職員に報告する。
	一時利用保護者	一時利用の受付担当者の対応が悪い。延長保育料を徴収する時計が2分くらい進んでいる。	苦情が入った後の一時保育利用時に、園長が保護者と直接説明を行い了解してもらった。

4 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
72	利用者	隣室のドアの音がうるさい。	職員が見に行き、静かに開け閉めしてほしいと話す。
	利用者	学習室で子ども達が冷房をガンガンつけているのでプレーカーが落ちてシャワーが止まった。学童に「温度を上げるか、切って窓を開けて遊んでよ」と言いに行った。シャワー代 100 円返してほしい。	シャワー代から 100 円渡す。施設長より、子どもたちのせいではなく、施設のアンペア数が低いのが原因なので申し訳ないと話す。
	利用者	トイレ使用後に、大も小も流れていないことが多い。	一緒に使っている方は決まっているので、職員を通じてではなく、直接話しをしてみてもどうかと提案する。併せて、職員も子どもたちに流し忘れのないように、声をかけたり、見に行くようにすると話す。
	利用者	利用者の自転車がまた違う場所に置いてある。以前、自分から話をしたが、だめだったので、職員から言ってほしい。	職員より利用者にきちんと自分の場所に自転車を置いてほしい。他の利用者よりだしずらいと話しがあつたことを伝える。

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
75	利用者	利用者の子の DS のカセットが無くなったと聞いた。掲示にはカセットケースと書いてある。職員に聞いたら、そこに書いてあると投げやりに言われた。	言葉が足りずに申し訳ないと謝る。
	利用者	子が廊下のゴミ箱に缶を捨てるなど言われた。ごみ箱なのだから捨ててもいいじゃないか、融通が利かない。	個人のゴミは自宅に持ち帰ってもらうことになっていると伝える。
	利用者	補助保育依頼時、同じような状況でも、受けてもらえる人といない人がいる。職員の対応が統一されていないと感じる。	補助保育については、全職員統一した見解で受けるように心掛けている。その都度、説明し受けているが、納得いかない場合には、その都度質問して頂きたい。説明すると伝える。
	利用者	子の郵便物で、付録がついている時は、箱が壊れるので郵便ポストに押し込まないでほしい。	郵便物に破損がないか確認すると破損していなかった。次回より郵便物の取り扱いに注意すると謝罪する。

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
121	利用者	都住の申込〆切日が思っていたのと違う。	言葉が足りず申し訳なかったと謝る。
	利用者	風呂が予約時間を過ぎても使われている。	話を聴き、空いている風呂への変更を促す。
	利用者	利用者宅に他の利用者が深夜集まっていて騒々しい。警備士からも報告がある。	居室を訪問し、注意する。
	利用者	苦情を受けて、訪室し注意すると、いつもうちだけがうるさいと言わないで欲しいと言う。	話を傾聴する。共同生活について話をする。

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
35	利用者	リフレッシュ保育の写真に穴があいている。決まった子ども数名にだけ穴があいているため気持ちが悪い。	写真の掲示の仕方について検討した結果、写真を事務所で管理し、希望者に閲覧してもらう形をとることにする。
	利用者	職員の対応について、心に傷を受けるような言葉かけで何日も気持ちの整理ができないでいる。	話を聞き、謝罪する。
	利用者	隣の音がすごい。音楽ならまだ良いが、重低音のドンドン響く音はがまんできない。	話を聞き、直接本人に注意をする。
	利用者	電気料金が高い。蛍光管を自分で購入して欲しいという話も最初に聞いていなかった。	話を聞き、電気料金の計算の仕方を伝え、エアコンのフィルター清掃についてアドバイスする。・謝罪する。

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
65	利用者	シャワー室の掃除について、水で流していないことや砂ぼこりがあることについて、職員に見てほしい。	職員が確認し、掃除する。又、貼紙をして注意を促す。
	利用者	隣室の音が気になるので、職員に部屋に入って聞いて欲しいとの訴え。日曜の夜遅くや朝早い時間になっている。	職員が部屋に入室しての音の確認。確かに気になるといえば気になる。確認のため今後また音が気になるときは、部屋にあらせてもらうことを話す。
	利用者	前の使用者が乾燥機を使ったようだが、終わっているのに洗濯物を出していない。	今から使いますか、と聞くと、時間がないので使わないとの事。職員が使用者の部屋を訪室して、すぐ取り出すように乾燥機の件を伝える。
	利用者	部屋の換気扇が入所以来ずっと回らない。	職員が見に行くと、スイッチがあることを知らなかったようで、ON にするとつきますと伝える。後日、回りましたと話あり。

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
3	小 3 男子	職員に暴力を振るってないのに振るったと言われた。個室に無理に連れて行った。決め付けないで欲しい。	納得できないことがあれば、ポストに入れるのではなくその場で別の職員に協力してもらい、すぐに話し合うことを提案し本児と確認する。
	小 3 男子	小 3 男子とトラブルになりお互い手足が出る喧嘩になった。相手は職員が介入しても治まらず職員が両者を引き離そうとした際、洋服が引っ張られ首が絞まり苦しかった、仲裁の際は手加減をして欲しい。自分の言い分を聞いて欲しい。	翌日、本児よりヒアリングを行う。息がなくなったのが一番不快であったとの事。仲裁・介入の仕方については職員側も再考の必要があることを伝える。本児の特性（興奮しやすい、些細な刺激に反応する）を考慮した対応やフォローの方法をグループ全体で共有し、共通の認識を持てるようにする。

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
175	利用者	職員が自分を心配して声をかけてくれていることはよくわかっているが、さりげない声かけでお願いしたいと話ある。	本人の意向を他の職員にも伝える。
	利用者	身体の具合が悪く、少し休みたいのに、同室者の利用者がテレビをガンガンつけて、「具合が悪いので、テレビを止めて」と頼んだら。「ハ～」と言った。	ケース会で検討。静養室で過ごす事を提案することになる。
	利用者	居室替えに不服有。急な居室替えであったこと、部屋替えになったことを最初に利用者から聞いたこと。	急なことであったことわびる。
	利用者	22時まで、長くお風呂に入っている人がいて入れない。	話を聞く。職員で検討。

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	外来患者様	次回は、2週間後に来て下さいと言われ病院に来たのに休診だった。	医師の都合で、急遽休診になってしまった。休診情報として、張り紙やホームページでお知らせしているが、周知することができなかった。謝罪し、お知らせ方法について検討することを約束した。
	入院患者様	廊下の洗浄機の音が病状や気分によって不安を感じる。手作業では汚れは落ちないのか？何とかして欲しい。	作業時間の短縮や清潔度を考慮し低音の機械を導入した旨を説明した。後日、清掃員と相談し、該当病室周辺を手作業にすることを説明しご理解頂いた。