

平成 16 年度苦情解決報告書  
( 抜粋 )

平成 17 年 8 月 8 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
83	利用者	隣の居室に人が集まってうるさい。	隣の利用者に話をし、静かにしてもらった。
	利用者	遅い時間にもかかわらず廊下がうるさくて眠れない。	職員が注意をし、静かにしてもらった。
	利用者	自転車置場で自転車の置き方が悪く置きづらい。	該当利用者に話をし、掲示もすることとした。
	利用者	子どもの自転車のベルが壊れた。学童の自転車置き場の置き方を検討してほしい。	人数とスペースの問題があるので了承して欲しいと話す。後日、職員で検討し、場所を決めた。

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
88	利用者	警備士がロックなしで居室ドアを開けた。軽い調子で謝る。今までセクハラまがいの言動もあり、腹が立つ。	職員で話し合っって対応すると話す。嫌な思いをさせてしまってすみませんでしたと謝る。警備士に直接注意し、当施設から担当を外れてもらった。
	利用者	（他の利用者に対して）毎週のように夜遅くに帰ってきていいのか。しかもうるさいし迷惑。	職員から注意しているが、引き続き声かけしていく、と伝えた。
	利用者	トイレ掃除当番を守らない利用者がいる。	当番を守ってもらえるように事務所から声をかけていくと伝えた。
	利用者	（他の利用者が）深夜に音楽を聞いていて眠れない。	本人に注意を促した。

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
108	利用者	掃除当番表の順番が変更されているのは意地悪でやっているのか。	掃除の順番について説明するが納得せず、再度職員間で話すと伝える。
	利用者	外壁側の居室がひどく冷える。このままでは生活できないので何とかしてほしい。	業者に問い合わせ、壁に断熱材を入れた。
	利用者	事務所から渡された文書では、明日の招待行事の詳細が分からない。	詳細の分かる文書を渡して謝罪する。
	利用者	浴室の後始末がきちんとされていないので掲示で呼びかけるか、母の会で話をしたい。	申立人の希望にそうようにすると伝えた。

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
109	利用者	ランドリー使用時間を過ぎて使用している利用者がある。	掲示をする。続くようであれば本人に注意すると伝えた。
	利用者	22 時になるというのに隣室が毎日うるさくて困る。	職員、様子を見に行き、注意をする。
	利用者	12:40「13：00 より停電となるため、電気・水道は使えません。」と事務所から突然放送が入った。	停電になる旨を利用者に伝えていなかったことを謝罪する。急に工事の騒音がするのは困る。先日地震があったのにまだ工事をするのか？
	利用者	昨日換気扇について職員に聞いたのだが何の返答が無い。	話を聞き謝罪。改めて返答する。

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
90	利用者	洗濯機の中の洗濯物が出されていた。	母の会の議題とした。「洗濯物は終わった時間を見計らって出すようにしましょう。」又は「苦情がありました。」と張り紙を出した。
	利用者	居室の押入れの立て付けが悪い。	業者に後日見てもらい、後日業者が修理した。
	利用者	空き室の工事の音が大きく子供が午睡できない。	子供の居る週末の工事については、騒音がする時間を変更するなど、事前にお知らせすると約束した。
	利用者	隣室のドアの開閉がうるさくて困る。	夜間などドアの開閉は静かにおこなうように注意した。

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
29	利用者	職員が冷たい・・・	不適切行動に対して自分で振り返り考えるよう意図的アプローチであることを伝えた。
	利用者	学校で担任に蹴られた。	事情を把握し、担任に確認する。原因は本児にあったが担任も本児の態度にカッとしてとのことで謝罪。
	利用者	他に利用者と一緒にテレビを見たくない。悪口を言われる。	二人で話し合いの場を設け、話し合いにより解決した。
	利用者	面会するはずの親が、連絡なく面会にこないことが続いていることに不安と寂しさを訴える。	本人が安心できるよう個別の対応をはかり、親にも指導した。

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
116	利用者自治会	掃除当番がうまくまわらない。	懇談会にて話し合い、改善方向となった。
	利用者	一時入所の子供を静かにさせてほしい。	声をかけ、消灯後なので静かにすることを伝えた。
	利用者	ラウンジで作業をしているのに、テレビをみておしゃべりをする人がいるので、自分の部屋に行ってほしい。	本人の話しを聴き、ラウンジの機能について説明した。了解がえられた。
	利用者自治会	洗濯機の使用について、12時から曜日に関係なく使用したい。	要望どおりの使用とし、全体で承認した。

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
8	利用者	同室の利用者が意地悪なので居室移動の希望。	被害妄想をお持ちの利用者なので、日常的に面接等により、傾聴し対処している。部屋に余裕が出たときに一人使用を優先的に配慮した。
	利用者	クラブ活動の作品掲示に作者の名前を明示してほしい。	クラブ員全員の了承を得て、数日後全員の名前を明示した。
	利用者	同室利用者の暴言がひどい。	居室移動を約束。事実関係確認後、処遇会議等にて検討し、居室移動を行った。

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
94	利用者食事懇談会	漬物の量を増やしてほしい。選択食の意味は何か。	塩分の取りすぎ等栄養について話をし、理解を得た。選択食については、自分で選ぶ楽しみとして行っていると説明した。
	利用者	他の利用者がよく下駄箱を間違える。	本人に話をする。継続的に個別対応を行う。
	利用者	他の利用者の行動への恐怖感がある。	職員が十分気に対処すると話す。継続てきに対応している。
	利用者	業者の居室の清掃が不十分であるとオンブズマンへの訴え。	今後きちんと点検すると話をした。

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
11	利用者	お風呂場の水道蛇口より水漏れしているので、対応してほしいとの訴えがあった。	職員が見にいき、修理できる状況のため、水道のコルク交換を行って水漏れを止めた。
		私物倉庫に無記名の荷物があるので、連絡会で私物倉庫の荷物を整理整頓するように利用者皆さんに話してくれるようにとの訴えがあった。	私物倉庫に関しては自己管理のため、一人ひとりが荷物の整理整頓をお願いしたいと連絡会で話をした。
		以前コーラスクラブを行っていたが、苦情により取止めになった経緯があるのに、健康体操でコーラスをやっているのはおかしいのではないか。	健康体操の一環として歌を歌っているのでコーラスしている訳ではないこととお話した。本人はコーラスクラブを望んでいるので、来年度は検討すると返事をした。

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
5	家族	食事介助中、利用者家族より職員に対して食事に関する問い合わせをしたのに、対応を誤った。	相談員よりお詫びする。
	利用者	目玉焼きが食べたい。	検討し実施するようにした。
	利用者	洗濯物が返ってきません。	至急確認することを伝え、対処した。

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	毎日、新聞の管理ができていない。当日の新聞がバインダーに入っていない。	夜勤者が責任を持って新聞バインダーに挟むことを徹底する。
	家族	利用者に伝言を依頼したが伝わっておらず、理由を聞いたところ「忙しくて」と言われた。	謝罪をし、気をつける旨の説明をし、理解を得る。
	家族	眼鏡がなくなって職員に探してもらったが、出てこないため弁償してもらいたい。	車椅子のポケットより発見し、謝罪する。

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	ショート利用者	胃瘻対応者の方で経管部分の汚れが酷く、きちんと後処理をして欲しい。	看護師より、再度経管栄養の後処理の方法を指導して頂き、介護員に徹底する。

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
4	家族	利用者が腰痛などを訴えているのに受診してもらえない。	嘱託医の判断は、様子観察であったが、協力医療機関で受診した。念のために痛み止めと湿布が処方され、様子観察となった。
	利用者	私のことをみんな嫌っているから、他の施設へ追い出すんだとの訴え。	認知症利用者の方とのトラブルが頻繁で、ご本人にとってもストレスが溜まった状態が続いていた。ご本人と何度も話し合い、養護施設への転居となった。
	家族	入居してから、落ち着かないのはおかしい。今後のサービス利用が困難なのはなぜか。	精神科の嘱託医の診断では、施設での利用は、病状的にも困難ではないかとの診断があり、ご家族に良く説明した。次の受け入れ先が決定するまで、ショートステイ利用に契約変更した。

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
1	家族	「ボロの衣類は捨てて下さい」との申しであり。「繕って使用できるものは使用します。」と返答したが、後日「そのような事は結構ですからどんどん捨てて下さい」とのお話しあり。	傷みの激しい衣類ではなくても、襟首等がのびてしまったものなどは、床頭台にメッセージを添えて提示し判断を仰ぐようにした。

ケ かえで（認知症高齢者グループホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
0			

### 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
6	利用者	携帯電話を持たせて欲しい。	園外実習で働いている人たちを対象に検討中である。
		パソコンを置いてほしい。パソコンを教えて欲しい。	必要度は高いので、導入の方向で検討中である。
		ビデオの台数を増やして欲しい。	テレビに1台設置してあるが、1台に2台のビデオを設置することにして、台数を増やした。

#### 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
2	保護者	宿泊期間に着替えをさせてもらえなかった。	担当職員と事実確認を行なった上で、説明し謝罪をした。

#### ウ 昭島荘（救護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
28	利用者	担当職員の態度が威張っていて荒々しいので、相談出来ない。	担当職員は利用者への接し方について指導した。
	利用者	男子トイレがいつも汚れている。	職員が定時に確認し、清掃しているが、汚した人はすぐに手が届く場所にモップを置いているのでお互いにきれいにしよう協力をお願いする。
	利用者	同室者とうまくいかないなので、部屋替えかベッドの位置替えをして欲しい。	居室の変更は直ぐには難しく、担当職員を含め話し合った。
	利用者	昼食のいなり寿司と、のり巻きを後一個ずつ増やして欲しい。	肥満食の利用者なので、量は増やせない事を伝えた。

#### エ 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
0			

#### オ 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
0			

#### 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
38	保護者	夕涼み会の保育についてと、行事の考え方について	園側の説明不足があった事、また行事と保育についての認識のずれがあり保育園の役割についての説明を、お知らせにして配布した。
	保護者	延長番で子どもを迎えに来た時に職員の名前が分からない。特にパート職員。バッジをつけたら名前も呼びやすい。	バッジは子どもと接しているので危ないので、アイロンなどで付く名札を付けた。
	保護者	降園後、体調が悪く熱があった。延長番から体調が悪かったのではないか。パートが見ていたのか、正職は誰だったのか。	謝罪し、延長番のときは、特に異常さを感じなかったことと、パート職員のみで見ていることはないことを伝えた。
	保護者	新たにインフルエンザの子が出たときには対応を考えたいので知らせてほしい。	流行性の病気が出た際にはノートに記入して知らせている。こまめに掲示物には目を通すようにしてほしいと話した。

##### 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
24	保護者	顔に傷をつけて帰ってきたが降園する時、担任より何も話がなかった。	担任より園長に報告の電話を入れ、翌日園長より親へ謝罪していただく。
	保護者	職員のあいさつが返ってこない。忙しいと思うが挨拶は大切なので子どもに挨拶を教える立場の者として少し考えてほしい。	あいさつはとても大切な事として真摯に受け止め、職員会議、乳児部会、幼児部会等で徹底して周知する。
	保護者	子どもが登園拒否状態になっているのは保育士による子どもへの扱いである。	翌日、主任・担任で母親と面談し話し合いを持つ。翌日園長が母親と面談し、保護者の理解を得た。
	保護者	おもらしをした時は、洋服をそのまま入れないで少しゆすいでから入れて欲しい。	おもらしをしてしまった時はよくゆすぎ、においがしないようビニールに入れてバッグに入れるようにしてきたと説明した。



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
9	保護者	「今月子どもが誕生日だが、園便りの誕生日の欄に、子どもの名前が記入されてなかった」と話がある。	その場で記入漏れを確認し主任が謝罪する。後日、園長と担任が保護者へ謝罪し、訂正した園便りを玄関に張り出した。
	近隣の方	ホールで和太鼓指導を受けている際、近隣の方が「太鼓の音がうるさい。嫌がらせとしか思えない。」と言って来た。園長不在と知ると「言っておいてくれ」と言い帰る。	園長不在の為、主任が対応する。「いつも迷惑かけてすみません。」と謝った。翌日、園長が謝りに行く。「ご迷惑をおかけしました」と謝ると「いいえ。」との返事であった。
	保護者	遅番保育で娘を迎えに行ったとき、保育士が子どもの気持ちを無視した関わり方をしていた。と少し涙ぐんで話す。	主任が母親の話をすべて聞き、遅番保育士がいたらなかった部分や園児に嫌な思いをさせたことについて謝り、担当保育士にも後できちんと話をしておくことを話した。
	保護者	「髪の毛を切られた」と話がある。	園で勝手に髪の毛を切るようなことはないことを伝え、担任にも確認するがそのような事実はなかった。

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	子どもが水道の上にのぼっていたところ、職員が後ろから急に引きずりおろした。	急に、声もかけずに、あぶないとおもって行動に移してしまったことをおわびした。
	保護者	職員の名前がわからない。顔と名前が一致しない。以前にも伝えしたが、まだ貼り出せないか。	今、作成中と答え、もう少しお待ちいただくようおわびした。後日、貼り出した。

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
5	保護者	職員に言われた言葉で嫌な思いをした	職員が保護者に連絡し謝罪をした。今後は対応に気をつけること職員全員で確認した。
	保護者	友達にいじわるされるので保育園に行きたくない。相手の親にあって話したい。	仕事に忙しく保育園で話し合う時間がないので電話での説明になった。後日職員と話しあう日を設け、懇談会で子供の様子をビデオに収め見ることとした。
	近隣の方	お迎えの保護者が駐車場の前に止めて車が出せず迷惑している。	保護者には直接職員が話し気をつけるようお願いした。近隣の方へは謝罪し駐車しない様掲示したことを告げた。

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
12	保護者	延長番でお迎えに行った際、おもしろしをしていたが気づかずそのままの状態を引き渡しをしてしまった。	すぐに謝り、気づかなかったことを反省し、今後そのようなことがないように気をつけていきたいことをお詫びした。
	保護者	子ども同志のけんかの仲裁の際、保育士の仲裁の仕方が口調がきつく冷たい。等その他、子どもに対しての対応が悪い。	いけないことをした時は時間をかけて話すようにしているが口調等には気をつけているが、こちらの配慮不足であるのでお詫びすると共に今後気をつけていくようにする。担当保育士へは面談し注意反省を促した。
	保護者	雨の中、わざわざ芋掘りに行った目的は何か。お迎えに行った際、寒かったなどとぐずったので、そこまでしていく必要があったのか。	翌日まで順延の予定はあったが次の日は大雨という予報だったことと小雨程度だったこともあり決行した。掘る株数も減らし、帰園後はお風呂に入り暖房の中で暖めるなど配慮をし、看護師も保育室にて様子観察をした。園長が直接話をした。
	保護者	行事の内容がうまく伝わらず提出物を提出できず。直前に対応することになり困った。	行事内容について職員全員が把握しておらず、担任以外に聞いたら適切な返答がなかったことで提出が遅かった。職員全員への周知を徹底した

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
4	保護者	保育士が使う言葉に宗教色があるように感じる。注意して欲しい。	保育士本人へ注意した。
	保護者	緊急連絡先について。携帯電話にと依頼しているが、連絡が職場にあり困った。	次回からは、母親につながらない時は、父親の携帯に電話をすることとした。