

平成 28 年度
苦情対応報告書
(抜粋)

平成 29 年 8 月 31 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

1、保育支援系

(1) むさしの保育園（保育所）

合計 8 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.8	保護者	おねしょシートが必須であれば園のしおりに載せてください。	園のしおりに、全体のことを載せているので、おねしょシートが必要な家庭には、個別に声を掛けていることを話した。	本人
2	28.9.20	保護者	便の付いた衣類を返し忘れ、1週間が経ち、事情を説明し、返却したが説明が分かりづらい。	汚れ物の保管場所や保護者への伝達の方法などを再度話し合い、返却忘れをなくすようにした。	本人
3	28.11.11	保護者	電車の遅延でお迎え時間に間に合わないとの連絡が入り、お迎えの際に、遅延証明書を持参した。なぜ遅延証明は使用できないのか。	遅延証明書を不正に使用することがあり、今年度から使用できない事を3月の園だよりに掲載していたことを伝え、保護者も確認し納得した。	本人
4	29.3.15	消防署員	職員の対応に不快感を覚えた。	謝罪し、職員に指導することを伝え、対応の仕方に十分気をつけるようにした。	本人

(2) 昭和郷保育園（保育所）

合計 11 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.13	保護者	二日続けて他児の汚れ物が入っていた。確認はしないのかと話があり、おたより帳にも記入があった。	汚れ物袋の確認が不明確になっていたので徹底するようにした。	本人
2	28.5.2	保護者	降園後、「シャツの肩部のスナップボタンに髪の毛が多く挟まっていたことが何度かあった」と話があった。	衣服の着脱は、ボタンが付いているか確認し、しっかり外してから着脱を行うよう徹底した。また、このことに限らず細かな所にも配慮し保育を行うこととした。	本人
3	28.10.20	利用者	おねしょしたシーツと掛け布団が汚れた部分がむき出しになり、ビニール袋にも入ってなかった。できれば匂いがあるのでビニール袋に入れてほしい。	汚れた部分は内側にたたみ、ビニール袋に入れるようにしていく。職員全体で周知し、意識していく。	本人
4	28.12.12	利用者	発表会で保育士が鈴を渡し忘れてしまい、子どもが「すずもらえなかった」とショックを受けている。保育士がきちんと気づいて欲しかった。	並びきれないうちに鈴を渡してしまい、全員が鈴を持っていることを確認していなかった。鈴の渡し方等、気配りが必要だったことを伝え謝罪した。	本人

(3) 大山保育園（保育所）

合計 6 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.11.7	保護者	園のポストから子どもが郵便物を事務所まで届けているが、個人情報等、重要なものがあると思うが、子どもが運ぶのはどうなのか。	子どもの善意の行動として特に禁止はしていなかったが、意見を取り入れ、子どもが郵便物に触れないように張り紙をした。	施設内 掲示

2	28.12.-	保護者	散歩中、乳児の保育士が子どもに対する対応が雑で子どもの扱いが乱暴であるように思うとの苦情が、近隣の住民から区役所の方に入った。	会議で全職員に周知し、今一度保育のやり方について見直す。乳児担当保育士には、園長と面談し、指導を行った。他の職員にも子どもに寄り添う保育を意識するよう指導した。	その他
3	29.1.13	保護者	保育中、他児に右手を噛まれたので保護者に事実を伝えたが、噛んだ側の保護者に伝える事を怠った為、翌日連絡帳に子ども同士のトラブルが起きた際にどのように保護者に報告しているのかと記入されていた。	降園時に母と面談し、乳児には言葉で伝えきれない分、口や手が出てしまう事がある。程度や頻度によって手を出してしまった保護者には、適宜伝えている。今後は程度に関わらず、双方の保護者にしっかりと伝えていくことを約束し、納得された。	本人

(4) 昭和郷第二保育園（保育所）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.11.14	保護者	子どもを注意する際に保育士が服を引っ張ったと子どもが言っていたが、それはやめて欲しい。	保育士の振る舞いについて、誤解を招くようなことはしないということを職員会議で周知した。	本人
2	28.12.14	保護者	保育時間を1分過ぎてしまったが、その際、保育士によって延長に入る、入らないの対応が違う。	職員に周知を図り徹底を図る。	本人
3	29.1.13	保護者	自分の娘の食事の介助をしっかり行なってもらっているか。	保育士がついて介助している旨を伝える。	本人

(5) みなと保育園（保育所）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.12.26	保護者	連絡ノートを渡し間違えた。	記名を確認し、手渡しにした。	施設内掲示

(6) 同援みどり保育園（保育所）

合計 8 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.28	利用者	担任の病児の対応についての苦情。（区役所への苦情）	話し合いをし改善した。	本人
2	28.9.15	利用者	体調不良の際の受け入れについて疑問に感じている。	詳しい説明が無かった事を謝罪し、再度丁寧に伝えた。	本人
3	29.2.16	利用者	子どもの太ももに便が付いていた。	排泄後の後始末の確認を丁寧にしていく。	本人
4	29.3.16	利用者	食事に時間がかかっていると言われ、延長保育に入りたくない。	食事量の調整をしていく。	本人

(7) つつじが丘保育園（保育所）

合計 6 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.5.18	保護者	保育中に幼児クラスが月齢の低い幼児を抱っこするのは危険なためやめてほしい。	今後はそのようなことがないように配慮することと、全職員に周知したことを保護者にも伝えた。	本人

2	28.12.5	保護者	生活発表会の実際の開始時間が案内と違う時間だった。祖母が間に合わなかった。	保護者へ向けて、謝罪の掲示をする。会議で同じ間違えをしない方策を話し合った。	施設内 掲示
3	28.12.7	保護者	夕方引渡しのと、下着を着ていなかった。体が弱いので着させて欲しい。	職員間に周知する。また必ずチェックをするようにする。	本人

(8) 同援さくら保育園 (保育所)

合計 7 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.7.5	保護者	オムツ代の領収書を月曜日に渡されると聞いたが、まだもらっていない。また、同日帰宅後に他児の着替えが間違えて入っていた。服は返したが、本児の服が返却されない。しっかり名前を明記しているのに、なぜ入れ間違いがあるのか不思議でならない。	オムツ代の件は職員間の連絡漏れが生じ、発行するのに時間がかかったことを説明し、領収書を渡し、謝罪する。 着替えの件では、間違えて他児に渡したと伝えしたが、園で洗濯していた事が分かったので、6日の降園時に、衣服の確認をしてもらい、謝罪する。	本人
2	28.8.16	保護者	保育室が排水口の匂いがして臭く、いつも気になっていた。	管理組合の理事会の際に保育室の匂いの件を伝え、管理会社に来てもらうが何処から発生しているのか不明のため、換気のスイッチを常時つけて様子を見ることとする。	本人
3	29.3.8	保護者 6	延長保育の当日利用の連絡をしたが、連絡を受けていないということで連絡があった。急な延長利用の連絡をいれた際にどのような流れで連絡事項を伝えているのか。	状況説明と謝罪をする。 今回の事案から、電話を受けた職員は必ずすぐに出席人数表に記入するとともに、担任に伝える事を徹底し、人数表の記載と連絡事項に差異がある場合、該当職員に確認をしてから保護者に連絡を行う。	施設内 掲示

(9) 同援はいじま保育園 (保育所)

合計 7 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.19	地域の方	登降園時に自転車が敷地から半分位出て止めてあり危険なのでどうかしてほしいと法人に電話があった。	保護者に道にはみ出さないように自転車を止めてほしい旨を伝える。登園児の多い時間を中心に職員が外で誘導や自転車整理を行うこととし、行動することで改善を示した。	その他
2	28.5.17	保護者	ベビーカーを園に置いて良いと園長から許可をもらっていたのに、玄関に置いてはいけないとクラスノートに記入してあった。園長に確認しないとわからないと言われたがそれなら誰が判断して記入したのか？ベビーカーを許可して欲しい。	園長の出張中に職員間で相談してクラスノートに記入した。保護者に謝罪し、園全体にベビーカーを置く事を周知すると伝える。判断に迷った時は園長や副主任に連絡をとり確認をする。	本人
3	28.10.31	保護者	園の送迎の車を、道の向いのパーキング手前の坂に停める人がいる。車も通るし危険だと思う。	車で送迎している方に個別で声をかけて、安全を促した。	本人

2、高齢者支援系

(1) 万世敬老園（養護老人ホーム）

合計 11 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.6.19	利用者	ご飯のおかわりを断られた。	もともと大盛りの対象者であったので、次回から気をつけることで丁重にお詫びした。	本人
2	28.8.17	利用者	いちいちうるさく管理してくる。	利用者間の金銭・物品のやり取りは、禁止されていることを説明した。	本人
3	29.2.6	利用者	居室変更について、入所以来気に入った部屋だから、移りたくない。変更の仕方が強引だ。	強引であったことは、お詫びする。居室変更については丁寧に説明し、納得してもらった。	本人
4	29.3.30	利用者	勝手に居室からお風呂用の着替えを持っていかれた。	伝えつもりだったが、うまく伝わっていなかったことを説明する。今後、気を付けることでお詫びした。	本人

(2) サンホーム（軽費老人ホームA型）

合計 18 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.6.3	利用者	廊下での話し声大きい為、居室内まで響く。	気をつけていただくよう、全体集会で話をした。	集会
2	28.7.27	利用者	非常階段から外部の人（不審者）が侵入してきた時の対処を考えて欲しい。	非常階段入り口に、門扉を設置した。	集会
3	28.11.4	利用者	昼食時にホットケーキを食べたい。	ひかり苑との兼ね合いもある為、次年度、レクでおやつに出せるように検討する。	集会
4	29.1.6	利用者	配膳に時間が掛かる人は、後から来るとか調整して欲しい。見守りをする為に職員を増やしてはどうか。	それぞれの身体状況は違う為、思いやりを持って生活をしてもらうように話した。業務内容の変更は出来るが、職員の増員は出来ないと回答する。	集会

(3) ライトホーム（軽費老人ホームB型）

合計 35 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.5.30	利用者	早朝パジャマ姿でロビーをウロウロしている利用者がある。	本人に注意した。	本人
2	28.6.24	利用者	利用料が高く、サ高住には入れない。長く住んでいるので、最後までライトホームに居たい。訴訟を起こすと言っている人もいと聞いている。	利用料等の入所条件はまだはっきりしないが、入居を希望する利用者さんには入居できるように法人本部と検討していることを説明する。	集会
3	28.10.8	利用者	サ高住部屋の希望調査はどのような調査なのか教えてほしい。	入居することを前提に部屋希望を調査し部屋を決めていくことが目的である事を話す。	本人
4	28.12.17	利用者	さくらガーデンでの利用料や他の支出を計算すると払えなくなる。	各個人の収入や支出を基に法人で減額等を検討している。	本人

(4) 昭島荘（救護施設）

なし

(5) フジホーム（特別養護老人ホーム）

なし

(6) ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.13	後見人	職員の言葉づかいに問題あり。マナーを意識してケアにあたってほしい。	サービスマナーについて話し合い、職員に指摘を周知するために連絡文書を作成し回覧した。	後見人
2	28.5.24	近隣住民	朝の台車の音が響いて煩いのでなんとかしてほしい。	台車の新しいタイヤを購入し交換した。また、オムツの廃棄時間を変更した。	その他
3	29.1.6	家族	夕食時に誤薬があったため、施設への強い不信感をもった。	園長が謝罪。家族の意向も尊重し、10日間病院に入院し様子観察。今後の誤薬予防対策を説明した。	家族

(7) 原町ホーム（特別養護老人ホーム）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.11.3	家族	退院時料金精算について	病院・家族と調整し解決した。	家族

(8) ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.10.20	ケアマネ	サービス内容について	再発防止策を検討した。	ケアマネ
2	28.11.16	家族	破損した私物の対応について	賠償責任保険適用し弁償した。	家族

(9) ひかり苑（特別養護老人ホーム）

なし

(10) グループホーム「かえで」（認知症対応型老人共同生活援助）

なし

(11) 原町グループホーム（認知症対応型老人共同生活援助）

なし

(12) フジ・デイサービスセンター（老人デイサービスセンター）

なし

(13) フジ・デイホーム（老人デイサービスセンター）

なし

(14) 原町デイサービスセンター（老人デイサービスセンター）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.11.21	家族	職員の対応に配慮が足りない。	謝罪し改善策を提示したので了承を得た。	家族

(15) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑（老人デイサービスセンター）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.10.17	利用者	職員の不適切な言葉の使用	本人と関係職員へ個別に聴き取り解決	本人
2	29. 2. 6	家族	帽子の汚れ	汚れを拭きれなかったことを説明	家族

(16) 新宿区榎町高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）

なし

(17) 昭島市中部地域包括支援センターあいぼっく（地域包括支援センター）

なし

(18) フジホーム指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(19) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(20) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	27.1.21	利用者 家族	支援が中止になったのはおかしい、謝ってほしい。	支援再開のため家族の協力を要請するが、協力が得られる状況になく、区の専門会議を開催。専門家の意見を参考に、支援終了の手続きを取った。	その他

(21) ひかり苑指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(22) 原町小規模多機能居宅介護センター（小規模多機能型居宅介護）

合計 10 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.6.9	家族	帰宅後、履いてた紙パンツ内に排便があった。トイレの見守りをしてほしい。	お詫びし、センターでのケアを改めた。	家族
2	28.7.17	家族	連泊中に着替えをしてもらえていないのではないかと確認してほしい。	対応したスタッフに聞き取りし、事実確認を行った。不備がわかり謝罪した。	家族
3	28.10.10	家族	乗っている車椅子が違う。	他の利用者との取り違えてしまい謝罪し、交換した。	家族
4	29.3.23	家族	夕食を依頼していたのに食べずに帰宅した。何故なのか回答が欲しい。	連絡、伝達が不十分であった旨を報告し、謝罪した。	家族

3、障害者支援系

(1) さやま園（障害者支援施設）

合計 9 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.9.1	家族	個別支援計画の内容が具体性に欠けている。作成し直してほしい。	数値化する等具体的な記述に訂正して9月下旬に作成し直した。	家族
2	28.10.19	家族	郵便物が送られてきたが、提出期限がギリギリであり、また担当部署が明示されていない。	当日フローア職員が家族に連絡しお詫びした。以後郵便物を送る際は必要に応じて園長に確認してもらうこととした。	家族
3	28.12.29	家族	特定職員の対応方法で本人が不快な思いをした。	謝罪した。なお、対応方法についてはフローア会議にて再度職員間で確認した。	家族
4	29.1.27	利用者	後見人がなかなか来てくれない。約束した品物を買ってきてくれない。	支援員より後見人、後見人所属団体に伝え改善を求めた。その後対応が改善された。	本人

(2) 板橋区立小茂根福祉園（障害福祉サービス）

合計 6 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.5.12	近隣匿名	バスが停車しており視界が悪い。	バスの停車場所を変更した。	その他
2	28.6.27	家族	利用者への声掛けが不適切。	謝罪した。声掛け内容の改善を図ることとした。	家族
3	28,8,19	匿名	バスの停車場所が改善されていない。	バスの停車場所を変更した。	その他

(3) 立川福祉作業所（障害福祉サービス）

なし

(4) 東村山生活実習所（障害福祉サービス）

合計 6 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.7	家族	帰宅後に家族が利用者の下着が破けているのを確認する。	当日の登所時には、すでに破れていたことを職員が確認している。この状況を家族へ伝えた。	家族
2	28.5.19	家族	利用者が降車する際、普段のルーティンとは違う順番であった。パターンが崩されて混乱した。	謝罪をし、パターンを崩さないよう支援する事を伝えた。	家族
3	28.5.24	家族	帰宅後に利用者の胸に引っかき傷がある。朝の時点では、傷はなかったことを確認している。なぜ傷があるのか。	登所時の時点で胸に引っかき傷があることを職員数名で確認している。この内容を家族に対して丁寧に説明した。	家族

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

なし

(6) 東久留米市立さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター（B型））

合計 6 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.5.13	家族	右肩鎖骨周辺に赤い圧迫痕が見られる。原因を知りたい。	職員間で検証した結果を説明し、再発防止を伝えた。	家族
2	28.7.27	家族	土日祝日の事務所に職員が不在になる状況は防犯上いかがなものか？	市と連携を図り、書面にて回答し対応した。	家族
3	28.11.25	関係機関	（ショートステイ）就寝中、職員にトイレへ連れて行ってもらえなかった。	しっかりと対応している旨、関係機関へ伝え、理解して頂いた。	関係機関

(7) アミニティ富士見（障害福祉サービス〈共同生活援助〉）

なし

(8) レヂオンス巣鴨（障害福祉サービス〈共同生活援助〉）

なし

(9) 夢オハナ（障害福祉サービス〈共同生活援助〉）

なし

4、児童・女性支援系

(1) サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

合計 25 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.8	利用者	学童への職員の対応について、第三者委員と法人への苦情申し立てがある。	施設長、法人施設部部長と話し、学童リーフレットに基づいて、対応方法について確認し説明した。	本人
2	28.5.28	利用者	施設の入出りの時に特定の職員がじっとみてるので気になる。	利用者の安全の為に職員は出入りを見ていると説明した。	本人
3	28.9.24	利用者	利用者を個別に呼び出して話をすることはいいではないのか？また、利用者に出て行けと脅している。	必要に応じて、個別に話をしている。また、利用期間があるので退所についても話をしている。	本人
4	28.12.7	利用者	またトイレが詰まった。排水管清掃の際に回って来なかった。トイレが何度も詰まるのは、施設の配管が悪いのではないのか？	東京都に出向き、苦情のひとつひとつについて、事実確認の上、状況説明を行った。	その他

(2) サンライズ青山（母子生活支援施設）

合計 8 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.23	利用者	履く子もなく、乱雑に扱われるので子ども用スリッパを撤去してほしい。	緊急一時保護の利用がある時には使うことを説明し、撤去した。	本人
2	28.10.24	利用者	職員が当該利用者の悪口を言っているとの抗議メモを提出した。	本人が法人本部、区役所、福祉サービス適正化委員会に苦情を申し立てた。	本人
3	29.1.22	利用者	浴室のコインボックスが詰まり、お湯が出ない。	コインボックスを修理し作動した。	本人
4	29.3.11	利用者	浴室の排水口に便があった。	他の浴室を使用していただき、当該浴室を掃除、消毒した。	本人

(3) サンライズ万世（母子生活支援施設）

合計 36 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.4.21	利用者	ランドリーを6時から使用したい。6時から可能と書いてあるのに、施錠されていることがある。	警備員に6時巡回で開錠するよう指示し、館内に掲示した。	施設内掲示
2	28.5.11	利用者	ベランダが臭い。	職員が当該居室のベランダを確認。ゴミが散乱していたので、適切なゴミ出しをお願いした。	本人
3	28.8.10	利用者	隣がうるさい。3:00に目が覚めたら、オリンピックとかのテレビの歓声が聞こえる。睡眠剤を呑んでいるがうるさい。	確認の為、職員が訪室する。状況確認の上、改善して欲しい旨を伝えた。	本人
4	28.9.27	利用者	外線の取り継ぎは有り難いが、色々な部署があるので、先方の部署名と担当者名をしっかりと確認して欲しい。	適切な対応を行なうと、不備を謝罪した。	本人

(4) 双葉園（児童養護施設）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.2.8	利用者	職員が勝手に話しを進める	職員に話しをし、利用者に回答した。	本人

(5) いこいの家（婦人保護施設）

合計 5 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.5.20	利用者	他の利用者（緊急一時保護）の子供が走り回りうるさい。	居室を異動し対処した。	本人
2	28.11.15	利用者	洗面所の流しに生ゴミが残っている。	洗面所に排水ネットを設置し、各自で生ゴミは処分するよう促す。	施設内 掲示
3	29.2.13	利用者	若い利用者のトイレ、シャワーの使い方が悪く、掃除もしていない。	利用者懇談会で注意を促し、共有の場所はきれいにするよう伝える。	施設内 掲示

(6) 昭島市児童センターぱれっと（児童厚生施設）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.1.31	近隣住民	館内から音楽が外にもれて、うるさい。	窓を閉め音量を下げた。	その他

5、医療事業

(1) 昭島病院

合計 7 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28.5.6	外来患者	売店の対応が悪く、品ぞろえも少なすぎる。	不足している商品名をスタッフに教えて頂ければ対応する。	院内掲示
2	28.7.8	外来患者	他院に掛かりたくないのに紹介状を出された。	当院で、出来ない検査もあるので紹介した旨伝えた。	本人
3	28.8.3	外来患者	一般受付の人がきつい物の言い方なのでもう来たくない。	接遇の向上に努め、患者様の立場にあった対応を心がける。	院内掲示

(2) 昭島病院訪問看護ステーション

なし