

平成 22 年度
苦 情 解 決 報 告 書
(抜粋)

平成 23 年 12 月 20 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

目 次

1、高齢者支援系	
ア、万世敬老園	3
イ、サンホーム	3
ウ、ライトホーム	3
エ、フジホーム	3
オ、ニューフジホーム	4
カ、かえで	4
キ、原町ホーム	4
ク、ゆたか苑	4
ケ、ひかり苑	4
2、障害者支援系	
ア、さやま園	5
イ、小茂根福祉園	5
ウ、東村山生活実習所	5
エ、立川福祉作業所	5
オ、昭島荘	5
カ、さくらんぼ	5
キ、さいわい福祉センター	6
3、保育支援系	
ア、むさしの保育園	7
イ、昭和郷保育園	7
ウ、大山保育園	7
エ、昭和郷第二保育園	8
オ、みなと保育園	8
カ、同援みどり保育園	8
キ、つつじが丘保育園	8
ク、同援さくら保育園	9
4、児童・女性支援系	
ア、サンライズ武蔵野	10
イ、サンライズ青山	10
ウ、サンライズ万世	10
エ、サンライズ山中	10
オ、双葉園	10
カ、いこいの家	11
5、医療支援系	
昭島病院	12

1. 高齢者支援系

ア、万世敬老園（養護老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
11	22.4.22	利用者	何か気に入らない事があると物で女性を叩く利用者がいる。特に常に持参している小型水筒は危ない。注意して取り締まって欲しい。	水筒の所持を禁止させた。	本人
	22.6.14	利用者	同室者のいびきがうるさくて眠れない。また行動の邪魔をして、譲り合わない。すぐに居室を移動してほしい。	居室を変更した。	本人
	22.7.7	利用者	1階公衆電話横に椅子を置いておく事は止めて欲しい。他の利用者が聞き耳を立てている。	椅子を移動した。（その事実は無いが、トラブルを避けるため）	本人

イ、サンホーム（軽費老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
24	22.5.26	利用者	3階西側クリーニング室の洗濯機内のゴミとりが逆さまに取り付けられていたり、乾燥機内にゴミが溜まっている。	定例集会で利用者に使用方法を再度確認し、注意を促した。	定例集会
	22.10.27	利用者	ゴミの分別をせずに出している人がいる。	必ずゴミに名前を書いて頂くようにし、分からない方には個別に伝えた。	定例集会等
	22.10.27	利用者	居室に業者の点検が入るが、回数が多い。	建物が老朽化しているため、必要であることを説明した。また点検は1年単位での契約なので、次年度に向けて回数等を再度検討した。	本人

ウ、ライトホーム（軽費老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
33	22.5.26	利用者	施設の車椅子を常時貸して欲しい。	緊急時対応の車椅子なので常時貸し出しは困難であることを伝え、社協のレンタルを紹介した。	本人
	22.6.12	利用者	玄関横の倉庫の鍵をかけないで欲しい。	危険物も入っているの鍵をかけないわけにはいかないことを説明した。但し、使用時には職員・警備員に声をかけてもらえばいつでも開錠することを伝えた。	本人
	22.7.27	利用者	利用料の支払は年金が入ってからにして欲しい。	極力努力するが事務処理の関係上早まる場合もあること、個別に対応することを伝えた。	本人

エ、フジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
2	23.2.14	利用者	病院へ受診した際、医師の説明があったのだが、その説明で施設が手遅れになるまで何もしてくれていなかったのではないかと感じた。	誤解であることを説明した。	本人及び家族

オ、ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
3	22.6.30	利用者	同室者が自分のキャビネットを触っていた。注意してほしい。できれば居室を変更してほしい。	当該利用者の車椅子の場所を変更し、キャビネットに近づけないように工夫した。	本人

カ、かえで（認知症対応型共同生活介護）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
1	22.9.24	利用者家族	通院に必要な物品を利用者に保管させたため、通院時所在不明となった。	当該利用者が過度の干渉に対し不快な思いをする傾向にあることを説明し納得して頂いた。今後ご家族等からの要請に対しては所定の様式を定め、職員間で連絡の徹底を図ることとした。	家族会

キ、原町ホーム（特別養護老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
4	22.9.14	利用者	冬にレースと薄いカーテンでは寒い。	居室カーテンを厚手のものに取り替えた。	本人

ク、ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
5	22.6.27	近隣住民	施設への納品業者が無断駐車し、早朝から騒音を立てている。	厨房委託業者への納品業者であるため、委託業者より詳細の説明と今後の対応を回答させた。翌日に業者の対応を説明・謝罪し納得された。	本人
	22.12.11	近隣住民	休日の朝から草刈り機の騒音に迷惑している。実施する時間を平日にするなどして欲しい。	開園より建築業者がボランティア活動として、年2回ほど園庭清掃をおこなっている旨を伝えた。謝罪し今後は日程に配慮すると伝えると、納得された。	本人

ケ、ひかり苑（特別養護老人ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
1	22.12.8	利用者家族	デイサービスの朝のお迎え時間が遅く、仕事に間に合わず遅刻してしまうことが多々ある。今後も同じ状態が続くのであれば、他の事業所に変更を考えたい。	朝礼を分散化し、送迎に早く出発できるように対応した。利用を継続頂いている。	本人及び家族

2. 障害者支援系

ア、さやま園（障害者支援施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
6	22.4.10	利用者	夜トイレに行く際に廊下が暗い。	廊下に人感センサーを取り付け、解消した。	本人
	22.6.23	利用者家族	昨年度末退職したが、もう再就職させても良いのではないか。	退職理由が万引きであったため、状況を見ながら再就職に結びつけると話をした。	本人及び家族

イ、小茂根福祉園（障害福祉サービス事業 生活介護・就労継続支援B型）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
13	22.6.18	利用者	特定の利用者から何度もたたかれている。今回で6回目である。我慢も限界に来ている。なんとかしてほしい。	園長・主任から本人に謝罪した。当該利用者にはなるべく職員がつくようにすることを本人・家族に説明した。	本人及び家族
	22.7.29	利用者家族	送迎バスが渋滞により遅れ雨天の中1時間近くバス停で待たされた。もう少し早い段階で連絡をほしかった。	電話にて状況の説明を行い、園長・担当が謝罪した。その後会議にて対応をマニュアル化した。	本人及び家族

ウ、東村山生活実習所（障害福祉サービス事業 生活介護・就労継続支援B型・短期入所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
26	22.8.23	保護者	相談なしに支援内容を変えないでほしい。	緊急的な要素が強かったことを母親に説明し理解を求めたうえで、謝罪した。	本人及び家族
	22.12.16	保護者	職員の対応に不安がある。障害のことをよくわかってほしい。	所長より謝罪した。	本人及び家族

エ、立川福祉作業所（障害福祉サービス事業 生活介護・就労移行支援・就労継続支援B型）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
4	22.6.17	利用者	更衣室の中で利用者同士が大きな声で口げんかをしていて、迷惑である。	利用者同士で話し合ってもらい、お互いに理解して頂いた。	本人
	23.1.29	保護者	色々な作業について職員によって指示が違うので、本人が混乱している。家で落ち着かなくて困っている。	本人と話し合い、作業をわかり易くするように工夫した。保護者にも報告をして理解して頂いた。	本人及び家族

オ、昭島荘（救護施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
2	22.10.27	利用者	同室者がうるさくて眠れない。	居室を変更した。	本人

カ、さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
6	22.11.25	利用者家族	介助方法が以前と違っている。再度確認してほしい。	早急に面談し介助方法を確認した。その後職員全体で再度確認した。	本人及び家族
	22.12.12	近隣住民	エアコンの室外機の音がうるさい。	区に調査依頼し、基準内の騒音であったが、近隣の住民方にお知らせを配布した。	お知らせを配布

キ、さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
2	22.10.22	近隣住民	音楽活動での楽器の音がうるさい。	今後迷惑がかからない範囲で活動を行うように活動グループに伝えることを説明し、謝罪した。音漏れしていた楽器の種類、場所の確認、外部への音漏れの状況を把握し、音が大きくならないように注意した。	本人
	22.12.28	保護者	ショートステイ利用時、目薬の蓋がきちんと閉まっていなかったために中身がこぼれていた。目薬は2つあったが、遮光用袋に入れなければいけない目薬が違う袋に入っていた。管理をしっかりしてほしい。	今後このようなことがないようにする旨を説明し、謝罪した。担当者と状況確認、検証を行うとともに、職員全体で管理意識の徹底を図った。	本人及び家族

3、保育支援系

ア、むさしの保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
10	22.9.17	近隣住民	保育園利用者の送迎時駐車マナーが悪くて困る。保育園で指導して頂きたい。	園内外に駐車マナーについてのポスターを貼り、登降園の時間帯には職員が警備に立つようにした。駐車マナーは改善された。	施設内掲示
	22.9.24	保護者	運動会の保護者観覧席をクラス枠ブロックで決めて欲しい。朝早くから子どもを連れて並ぶのは大変である。他の方からもこのような意見を聞いた。	今回は運動会1週間前の苦情であったため、今まで通り行った。来年度は園舎工事のため外部会場使用となるので、今後検討させて頂く旨を伝えた。	本人

イ、昭和郷保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
9	22.4.14	保護者	昨日の上唇の傷についての報告が無かった。以前にも膝にあざがあり、その時も報告が無かった。兄の担任は小さな傷でも必ず報告してくれたのに残念である。報告をきちんとして欲しい。	お迎え時に、報告漏れをした事を謝罪し上唇の件・膝の件を説明した。今後報告漏れの無いように気をつけると説明した。	本人
	22.4.19	保護者	エプロンについてご飯つぶなどを落としてから汚れ物に入れて欲しい。洗濯の時に困る。	食べかすを落としてから汚れ物袋に入れるようにすることを伝えた。また、食べかすが多い場合は、水洗いしてから汚れ物袋に入れるようにクラスで話しあった。	本人
	23.29	保護者	発熱でお迎えしても家に帰ると下がっている事が多い。病院受診の時医師より「保育園の部屋が暑いのではないか」と言われた。	衣服の調節、エアコンの設定、換気、水分補給等を徹底しており、室内は暑く無かった事を伝えた。	本人

ウ、大山保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
9	22.5.25	保護者	山登り予定日の前日に欠席し、山登りが延期になったことの連絡を受けていなかった。当日準備をして早い時間に登園してしまった。前日、欠席した場合にはきちんと連絡をしてほしい。	苦情を受けたのは早番の保育士だったが、担任が前日に連絡しなかった旨を謝罪し担任へ伝えると話した。その日のお迎えの時に担任から謝罪して以後気を付けることを伝えた。	本人
	22.7.12	保護者	祖母に迎えを頼んだが、その日に園児同士で遊んでいるときに右頬を噛まれたとのことだった。祖母はその場で事情を話してもらい謝罪を受け、「お母さんにも担任が電話をして謝罪します」と言われた。帰宅後しばらくしても職員からの電話が入らなかったため、園に電話した。	担任よりお迎え時に祖母と話した保育士から担任への連絡が遅くなってしまった旨を説明し、謝罪した。職員間の連携に今後気を付けること、園児の噛みつきも続いているので気を付けて見ていくことを説明した。	本人
	23.1.5	保護者	仕事の都合で延長保育の利用が必要になり、園に電話をして担任に替わってほしいと言ったところ繋がるまでに5分21秒も掛かった。仕事に掛かっているため、このような対応をされては困る。	担任に繋がった際お待たせしてしまったことを謝罪し、職員に電話対応を気を付けさせ今後このようなことをご迷惑を掛けないようにすると話した。お迎えの時には再度謝罪した。	本人

エ、昭和郷第二保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
4	22.5.11	保護者	子どもに場所をあけて欲しい時に「ちょっとどいて」「邪魔よ」等と言っている保育士がいるが、不適切ではないのか。	今後気をつけていく旨の掲示を行った。職員会議においても、園長より子どもへの対応・言葉遣い・態度について話をした。	施設内掲示
	22.8.4	保護者	自宅で入浴時に子どもの頭にできたこぶに気付く。子どもに確認をすると、友達にぶたれたとの事だった。その友達とは以前からトラブルになりやすく、担任に相談してもうまく対応策がとられていない。今後の心配である。	担任が事実を確認したがこぶの原因は特定できなかった。幼児部会議で保育の仕方を話し合い、二人が一緒にいるときは特に気をつけていくことを確認し、保護者にも仲よし同士のことなので理解を求めた。9月ごろに2人の関係は落ち着いた。	本人

オ、みなと保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
7	22.4.6	保護者	朝の受け入れにおいて職員がきちんと受け入れていない。父親の後を追って部屋から出てしまっていた。保育園にいるかどうか確認してほしい。	ご心配をおかけしたことを謝罪し、子どもは保育園にいる事を伝えた。職員会議で朝の受け入れを徹底していく事を話し合った。	本人
	22.8.6	保護者	日中担任より携帯に連絡したと言われたが、着信履歴に残っていない。以前にも同じような事があった。	職員のかげ間違えと判明し、謝罪した。電話をかける際には必ず番号を確認するよう徹底した。	本人

カ、同援みどり保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
12	22.5.14	保護者	熱表の提出について再三聞かれるが、早番保育士に提出している。その情報の共有もされておらずどうなっているのか。また、記入する用紙も汚いが管理はどうなっているのか。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。提出して頂いた書類を探し見つかった後、再度謝罪した。	本人
	22.7.28	保護者	夜9時に入眠できず11時になってしまうのでお昼寝をさせないで欲しい。	午睡は1時間程であり緊張している体と気持ちを落ち着かせ、それにより午後の活動も充実していく旨を説明した。また、年長は就学に向けて12月から午睡を行わないこともお話しする。自宅では入眠するまで傍にいてことで、安眠につながるのを試してみたい旨も説明した。	本人
	22.12.10	保護者	玄関にある職員のサンダルが邪魔である。	登降園時に不愉快な思いをさせてしまったことをお詫びし、今後妨げにならないよう気を付けていくことを掲示した。	本人、施設内掲示

キ、つつじが丘保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
3	22.6.18	保護者	早番でのおむつ替えの際、保育士がロッカーにおむつを取りに行く為、少しの間おむつ替え用の台から離れていた。子どもは泣いていた	母親と面談し謝罪した。今後このようなことがないようにする旨を伝えた。おむつ替えの時には、おむつ台から離れない事を再確認し徹底した。	本人
	22.8.20	保護者	同じクラスの友達に呼び捨てにされた。誰かの真似をしているのではないのか。	保育園では呼び捨ては禁止されているが、「何故呼び捨てがいけないのか」を子ども達に説明した。	本人

ク、同援さくら保育園（保育所）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
2	22.9.30	保護者	連絡ノートに通院したことを書いたが、職員とノートをやりとりする中でノートの書き方や通院した日を誤解された。	担任より謝罪するが、ノートを記入した職員より謝ってほしいと言われた。その職員より直接謝罪した。保護者にとって忙しい朝の受け入れ時でもノートの内容について確認するべきであったので、以後気をつけた。	本人

4. 児童・女性支援系

ア、サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
22	22.4.21	利用者	他の利用者がトイレ掃除をしていない。やったかどうかを記入するカレンダーに日曜にやったと書いてあったが、汚いのでやっていないと思う。	母の会で話をした。	母の会
	22.4.22	利用者	利用者の子どもの足音が 21 時頃にとっても響いて、気になる。	廊下は走らないように伝えた。	本人
	22.5.8	利用者	母の会に意見箱に入っていた用紙をそのまま持ってきていたが、配慮がないのではないか。	意見箱の用紙をそのまま持っていったのは、意見の内容を正確にお伝えしようと思ってのことだったと説明した。配慮に欠けていたことを謝り、次回から誰の意見かがわからないようにした。	本人

イ、サンライズ青山（母子生活支援施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
39	22.4.29	利用者	子の病児保育時に薬を飲ませていなかった。	謝罪し申し送りを改善する旨を説明した。	本人
	22.5.12	利用者	高校生が夜帰ってくる時は静かにしてほしい。	玄関ドアにポスターを掲示し、個別に伝えておくと説明した。	施設内掲示
	22.11.16	利用者	窓を開けると下の階の煙草の煙が臭う。	喫煙について注意喚起の掲示を行った。	施設内掲示

ウ、サンライズ万世（母子生活支援施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
9	22.5.30	利用者	隣の部屋の幼児が大人の付き添いなしにすることが多い。今日は子ども達だけで廊下を走り回り、親たちは部屋の中にいた。子どもが怪我をしないかと心配になった。	幼児が子ども達だけでいるところを見かけたらすぐに注意するようにした。	施設内掲示
	22.9.16	利用者	2 階の廊下で子どもが泣いているので注意してほしい。	職員が確認しに行くと利用者が他の利用者と廊下でおしゃべりをしていたため、部屋に戻るよう声をかけた。	本人

エ、サンライズ山中（母子生活支援施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
2	22.8.24	利用者	居室の窓型エアコンの効きが悪い。	新しいものに交換した。	本人

オ、双葉園（児童養護施設）

なし

カ、いこいの家（婦人保護施設）

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
5	22.10.8	利用者	他の利用者から身体を触られ、嫌だと伝えても改善されない。これまで何度も身体を触られ、その度に職員が入って「二度としない」と約束してきたが、もう口約束では信じられない。きちんと謝罪したうえで誓約書を書いて欲しい。	職員が当該利用者と話し合い、利用者が本人に謝罪した。そのうえで「他人の身体を触らない」という文を紙に書き、誓約書としてそれぞれ保管した。	本人
	22.11.11	利用者	受診を仕事の休みに予定していたが、看護師が自分も同行したいからと突然変更となった。そのため仕事を抜けることになってしまった。これでは職場にも迷惑がかかる。	園長より謝罪し、今後このようなことがないようにしていくと伝えた。	本人

5、医療事業

昭島病院

件数	年月日	申立人	苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
8	22.4.5	外来患者	整形外科の待ち時間が長い。	午後の予約枠を作り待ち時間短縮を図ることを説明し、納得して頂いた。 (H22.10.5～開始)	本人
	22.5.7	外来患者	総合受付が新しくなったが、診察が終わってからの流れがとても悪くいつもカウンターまわりが混みあっている。高齢者が多いので特に流れが悪い。もう少し動線を考えて配置をした方がいい。それとカウンターの処理も少し遅い。診察が早く終わっても、会計するまでに時間がかかりすぎる。	2月より自動精算機の利用に伴い会計の流れが変わったことと、現在昭島市の特定健診を実施しているため、通常以上の受付・会計の事務量となっていることを説明した。また受付及び会計については、今後工夫を加えながら効率化を図り、動線も含めて改善することを掲示した。	施設内掲示
	23.2.17	入院患者	入院中の娯楽や趣味の持ち込みを有りにしてほしい。個々の意見を尊重し、できる範囲で対応して頂きたい。	場合によっては対応できるので、病棟スタッフへご相談して頂くことを掲示した。	施設内掲示