

平成26年度  
苦情対応報告書  
(抜粋)

平成27年6月29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	
①. 万世敬老園	3
②. サンホーム	3
③. ライトホーム	3
④. フジホーム	3
⑤. ニューフジホーム	4
⑥. かえで	4
⑦. 原町ホーム	4
⑧. 原町高齢者複合施設	4
⑨. ゆたか苑	4
⑩. ひかり苑	4
⑪. 昭島荘	4
2、障害者支援系	
①. さやま園	5
②. アミニティ富士見	5
③. 小茂根福祉園	5
④. 東村山生活実習所	5
⑤. 立川福祉作業所	5
⑥. 夢オハナ	5
⑦. さくらんぼ	6
⑧. レゾオンス巣鴨	6
⑨. さいわい福祉センター	6
3、保育支援系	
①. むさしの保育園	7
②. 昭和郷保育園	7
③. 大山保育園	8
④. 昭和郷第二保育園	8
⑤. みなと保育園	8
⑥. 同援みどり保育園	8
⑦. つつじヶ丘保育園	9
⑧. 同援さくら保育園	9
4、児童・女性支援系	
①. サンライズ武蔵野	10
②. サンライズ青山	10
③. サンライズ万世	10
④. 双葉園	10
⑤. いこいの家	10
⑥. ぱれっと	11
⑦. つつじヶ丘北学童クラブ	11
5、医療支援系	
昭島病院	12

平成26年度苦情対応一覧表

1. 高齢者支援系

①万世敬老園（養護老人ホーム）

合計32件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 4. 30	利用者	マナーを守らない人がいる。	集会で注意を呼びかけた。	集会
2	26. 8. 6	利用者	洗濯機を適切に使用しない人がいる。	朝の巡回を強化した。	本人
3	26. 10. 1	利用者	夜間に掃除機を使用する人がいる。	本人に注意した。	本人
4	26. 11. 21	利用者	食堂の入口や通路の境目に、足や車椅子のタイヤが引っかかる。	補修対応した。	掲示

②サンホーム（軽費A型老人ホーム）

合計19件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 6. 6	利用者	浴室のシャワーヘッドが割れている。	修繕対応した。	集会
2	26. 10. 3	利用者	入浴マナーが悪い人がいる。	該当利用者へ話をした。	集会
3	26. 12. 5	利用者	外履きと上履きを区別しないで生活している人がいる。	職員が気にかけて、個別に声をかけていくようにした。	集会
4	27. 2. 4	利用者	食器の底に汚れが付いていることがある。	洗浄の際の目視を徹底した。	集会

③ライトホーム（軽費B型老人ホーム）

合計7件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 4. 18	利用者	玄関先で喫煙している利用者がいる。	中庭に喫煙所を設置した。	掲示
2	26. 6. 18	利用者	庭に生ゴミを放る利用者がいる。	個別に注意した。	本人
3	26. 12. 18	利用者	ボイラーの点火時間を早めてほしい。	対応した。	掲示
4	27. 3. 18	利用者	警備員の対応が悪い。	本人、警備員、施設長にて面談し、対応を改めた。	本人

④フジホーム（特別養護老人ホーム）

合計5件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 4. 4	家族	義歯に粉薬が付着していたため、嚥下について確認してほしい。	謝罪し、よく確認するようにした。	本人・家族
2	26. 5. 2	家族	痣がある。	謝罪し、原因を説明した。	本人・家族
3	26. 7. 19	近隣	踏切近くで送迎車が自転車と接触しそうになった。	謝罪した。	本人
4	26. 7. 28	家族	送迎時の履物のこと等、要望が多すぎる。	謝罪した。	本人
5	26. 12. 22	家族	入浴時に脱いだ着替えが戻ってこない。弁償してほしい。	謝罪し、後程同じようなものを買ってお返しした。	本人

⑤ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

合計2件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.10.22	家族	家族の面会に行った知人に、家族が職員に足を蹴られ痛みがあると言っていた。	足を蹴った事実はなく、トランス時の痛みを蹴られたと勘違いされたようであった。本人に伝えるが納得されず、2人以上の介助を行うようにした。	本人・家族
2	26.10.22	家族	受診があったようだが、連絡がなかった。	風邪による受診と以前から予約していた整形外科であったが、今後は連絡するようにした。	本人・家族

⑥かえで（認知症対応型老人共同生活援助）

なし

⑦原町ホーム（特別養護老人ホーム）

なし

⑧原町高齢者複合施設（老人デイサービスセンター、認知症対応型老人共同生活援助、小規模多機能型居宅介護）

なし

⑨ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

合計6件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.6.22	家族	着させないようにお願いした痛んでいた衣類を着ていた。	傾聴し、謝罪した。	本人・家族
2	26.10.23	家族	送迎時間の遅れがあった。	謝罪した。	本人・家族
3	26.11.17	家族	下着の上にカーディガンを羽織っていた。	経緯を説明し、ご理解頂いた。	本人
4	27.1.16	家族	他者の靴を履いている。	ご本人のものを探し出し、謝罪した。	本人

⑩ひかり苑（特別養護老人ホーム）

合計1件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.6.11	家族	看護職員の言動について、不満がある。	施設長から注意し、対応を改めた。	本人・家族

⑪昭島荘（救護施設）

合計4件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.18	利用者	職員の言い方が悪い。施設を出たい。	グループホームに入所された。	本人
2	26.12.2	利用者	他の利用者からの言い方で嫌な気分になった。	悪口でないことを伝え、ご理解頂いた。	本人
3	26.12.20	利用者	小遣いが少ない。	話し合い、ご理解頂いた。	本人
4	27.1.19	利用者	職員から暴言があった。	謝罪し、対応を改めた。	本人

2. 障害者支援系

①さやま園（障害者支援施設）

合計7件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.8.14	家族	個別支援計画の内容の説明に不足があり、内容にも不備がある。	修正し、施設長を交え説明した。	本人・家族
2	26.8.19	近隣	散歩のとき勝手に敷地に入ってくる。	謝罪し、散歩のときの本人の状態に注意するようにした。	本人・家族
3	26.9.17	家族	洗面所が汚い。	対応し、職員会議で周知し家族会でも報告した。	家族会
4	26.9.22	家族	本人を迎えに行った際、職員の対応が悪かった。また、服装もよれよれの服であった。	対応について職員会議で周知し、家族会でも報告した。	家族会

②アミニティ富士見（障害福祉サービス事業：共同生活援助）

なし

③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）

合計1件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.14	近隣	子どもが利用者に叩かれた。職員の対応が冷たかった。	利用者と共に謝罪し、障害の特性を説明した。支援方法についても、検討した。	本人・家族

④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）

合計12件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.14	家族	背中に傷があった。	以前に状況説明していたが、改めて謝罪した。	本人・家族
2	26.6.27	家族	受給者証を持参するようノートに記載があったが、何の記入もなく戻ってきた。	謝罪し、受給者証を確認したことを記載するよう職員間で周知した。	本人・家族
3	26.8.22	家族	暑い日なのに外出して散歩したと記載があった。本人はあまり寝ていないのになぜか。	施設内での散歩であったが、場所を記載せず誤解を与えてしまったことを謝罪した。	本人・家族
4	26.10.27	近隣	カフェを利用しようとしたら男性客数人がデッキリで喫煙していて、怖くて入れなかった。	配慮していくことを伝えた。	本人・家族

⑤立川福祉作業所（障害福祉サービス事業：生活介護、就労継続支援B型、就労移行支援）

合計2件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.12.15	近隣	駅の改札に無賃で入る。	職員が改札前に立ち、駅構内に入らないよう声をかける支援を行い、改善された。	本人・家族
2	27.3.20	家族	新年会で職員の挨拶がなかった。	話し合い、誤解であったことをご理解頂いた。	本人

⑥夢オハナ（障害福祉サービス事業：共同生活援助）

なし

⑦さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

合計2件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 8. 15	家族	服薬併用禁止食材を提供された。	家族より指示はなかったが、常識であるとお言葉を受け、謝罪した。	本人・家族
2	26. 9. 26	利用者	支援の方法を改めてほしい。	本人と家族で面談し、今後こまめに情報共有していくことにした。	本人・家族

⑧レヂオンス巣鴨（障害福祉サービス事業：共同生活援助）

合計4件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 10. 2	就労先	健診の再検査の結果が期限を過ぎても届いていない。	世話人に確認の上、早急な受診をし、謝罪した。	本人
2	26. 12. 12	就労先	利用者よりつねられたりする。	通所施設へ連絡し、事実確認できなかったが、見守りの再確認を行ったことを報告した。	本人・家族
3	26. 11. 10	地域	スーパーで万引きをしている。	謝罪しご家族へ報告した後、本人と面談を行った。	本人・家族
4	26. 4. 30	階下住民	騒音がする。	他の階の騒音が反響している可能性があることに、ご理解頂いた。	本人

⑨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4件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 5. 28	匿名郵便	送迎バスの運転が危険であった。	苦情内容に該当する事実はないが、更なる安全運転を徹底した。	市へ報告
2	26. 6. 16	家族	迎えに来た際、誰も付き添わず放置されていた。	直前の様子や職員の視野内にあったこと等を説明しご理解頂いた。	本人・家族
3	26. 8. 30	家族	ヘルパーから暴言があった。	謝罪し、人権擁護の周知徹底を図った。	本人・家族
4	26. 11. 29	利用者	ヘルパーの派遣依頼時に職員の対応が良くなかった。	電話対応の経緯について、説明と謝罪をした。	本人

3. 保育支援系

①むさしの保育園（保育所）

合計6件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 4. 21	利用者	2日連続噛まれた。相手の保護者には伝えたのか。	担任は伝えなくていいと思っていたため、謝罪し園の方針を再確認した。	本人
2	26. 6. 6	利用者	年長の子が障害があるが、縦割り保育は良くない環境ではないか。	事情を説明し、しばらく様子を見て頂くよう説明した。	本人
3	26. 12. 9	近隣	保育園の前のお迎えの車が、迷惑な止め方が多い。	保護者会で連絡し、当日張り紙をした。	保護者会・掲示
4	26. 12. 19	利用者	年末保育を利用するつもりはないが、今年はお知らせを配らないのか。	毎年お知らせは配っていないことを伝える。	本人

むさしの保育園方南分園

合計5件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 4. 3	利用者	送迎時のインターホン対応について、フルネームで子どもの名前を伝えないとだめか。周りに聞こえると困る。	祖父母の場合は、苗字のみで対応することにした。	本人
2	26. 4. 3	利用者	紙おむつの使用量が多くないか。	紙おむつが膨らみ重くなってから交換することにした。	本人
3	26. 4. 23	利用者	お絵かきの時の服装について、事前に内容を伝えてもらっていたか。服にマジックが付いていた。	内容を帰園時に伝えた。	本人
4	26. 11. 12	利用者	健康診断の日程の連絡が遅くないか。休みなので事前に知らせてほしかった。	翌月の受診も可能なこと、お知らせは月の初日に配布していることを伝えた。	本人
5	26. 11. 14	利用者	帰園後背中に打撲跡があったが説明してほしい。	受診した結果、乾燥肌で本人が引っかいたもので、打撲でないことを伝えた。午睡時の衣類の着脱時に目視で確認することにした。	本人

②昭和郷保育園（保育所）

合計12件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 9. 18	利用者	子どものハサミの使い方に注意してほしい。	謝罪し職員間で確認し、子どもにも個別に使い方を話した。	本人
2	26. 10. 21	利用者	最近友だちから叩かれてこわいと言っている。	仲良く一緒にいることが多くいが、気をつけて様子を見ていくことを伝えた。	本人
3	26. 11. 14	利用者	前日他の子どもに蹴られたようだが、お迎えの際に報告がなかった。	事実確認できず、子どもからも訴えはなかったが謝罪し、気をつけることを伝えた。	本人
4	27. 1. 6	利用者	園便りの子どもの年齢が違っている。	訂正し、謝罪した。複数職員で確認することにした。	本人

③大山保育園（保育所）

合計7件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.14	利用者	3週続けて布団の置場が違う。	布団乾燥の業者が間違えたことを説明し、注意するようにした。	本人
2	26.7.26	利用者	左頬に怪我がある。以前も蹴られて顔を腫らしたことがある。	保育士が一人付くように注意していることを説明し、ご理解頂いた。	本人
3	26.2.7.31	利用者	延長保育の補食を夕食に変更したのに、補食しか食べさせてもらえなかった。	引継ぎメモ・連絡ノート・延長保育予定表の確認を徹底した。	本人
4	27.2.18	利用者	受け入れの際、お迎え時間を保育士に伝えたが、お迎え時間の確認があった。	謝罪した。	本人

④昭和郷第二保育園（保育所）

合計6件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.6.12	利用者	耳鼻科健診の結果に納得できない。	園長・看護師が面談し、ご理解頂いた。	本人
2	26.6.18	利用者	汚れものの袋の口は結んでほしい。	謝罪し、改めた。	本人
3	26.9.18	利用者	延長保育の利用料が違っている。事前説明がなかった。	間違っていないことを説明し、入園面談の際の説明が分かりにくかったことを謝罪した。	本人
4	26.11.21	利用者	お便り帳を確認していない。	謝罪し、改めた。	本人

⑤みなと保育園（保育所）

合計4件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.5.20	利用者	送迎の車が駐車していて、車が曲がれない。	交通整理を行い、駐車場に停めて頂くよう声を掛けた。苦情があったこと、車での送迎はできないことをお便りで知らせた。	掲示
2	26.5.29	利用者	一人ひとりの性格を理解して保育をしてほしい。	主任より担任を指導した。こまやかな配慮をするようにした。	本人
3	26.6.27	利用者	卒園児だが学童に行く前に保育園に寄ったら学童に行くように声をかけてほしい。	対応した。	本人
4	27.2.20	近隣	都営住宅の敷地内を通らないでほしい。	職員に周知し、通らないようにした。	本人

⑥同援みどり保育園（保育所）

合計5件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.24	利用者	今年度より午睡のときパジャマでなく洋服になったことに納得がいかない。災害時を理由としているのであれば、1週間同じ服にしてほしい。	会議で検討したが、園の方針は変えず、保護者の納得頂く方法で着替えて頂くことにした。	本人
2	26.5.1	利用者	子どもが遊具より落下し謝罪されたが、再発防止策を聞きたい。	子どもの発達を理解し、他の遊具で四肢の力をつける等の防止策を報告した。	保護者会

3	26.6.30	利用者	他の子どもとのトラブルで不快な思いをしている。	クラスの中で気をつけていくことを伝え、相手の子にも友だちの気持ちを思いやることを伝え、トラブルも減った。	本人
4	26.7.31	利用者	水着を着てボディペインティングを行い、水着に絵の具が付いていることの掲示があったようだが、口頭で伝えてほしい。	謝罪し、今後は口頭で伝えることを説明した。	本人
5	27.3.3	利用者	発熱時に連絡を受けたが、職員の電話対応が不快であった。	謝罪し、改善していくことを説明した。	本人

⑦つつじヶ丘保育園（保育所）

合計12件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.8	利用者	ロッカー前に布団があり、開けることができない。	他のクラスに置くことにした。	本人
2	26.7.16	利用者	発熱時の連絡方法について、会社にはないときは自宅に連絡する等改めてほしい。	改善した。	保護者会
3	26.12.11	利用者	11月の身長、体重の記載がない。	記載もれであったため、注意するようにした。	本人
4	27.2.3	利用者	子どもが箸を振り回したり、暴言を吐いたりしている。	子ども達に話を聞き、謝罪した。	本人

⑧同援さくら保育園（保育所）

合計8件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.18	近隣	高齢者の送迎に来ているが、園の送迎の車があり停めることができない。	保護者に知らせるため、しばらく様子を見て頂きたいことを伝えた。	本人
2	26.4.18	利用者	卒園児が多く入学する小学校なのに、職員の参列がなかった。	交流があり招待状も送られてきている学校を優先し、入学人数の考慮をしなかったことを謝罪した。4月上旬は慣れ保育中であり、沢山の職員を出席させるのは難しいことをご理解頂き、来年度以降検討することにした。	本人
3	26.7.4	利用者	他の子どもがパート職員からかわいいメモ用紙をもらっていた。	パート職員が自分のメモ帳をあげていたため、謝罪しパート職員にも注意した。	本人
4	26.8.11	利用者	月曜日の早番が担任でない理由は何か。月曜に不安定になり離れるときに泣く。	担任だけでなく、職員全員で見えていく方針を伝えた。	本人

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56件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.9.14	利用者	他の利用者が部屋でおやつを歩きながら食べる、なかなか帰らない。	直接本人に話して頂くよう伝えた。	本人
2	26.10.12	利用者	他利用者が集まって煙草を吸って、うるさくて眠れない。	該当利用者に話をした。	本人
3	27.1.16	利用者	自転車置き場の利用について、自分の子どもにだけ注意するのはやめてほしい。	気が付いたときに皆さんにお話をしていることを伝えた。	本人
4	27.2.11	利用者	門限後のトラブルについて、職員に質問攻めにされる。	安全の確認が必要だったことを理解頂き、不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。	本人

②サンライズ青山（母子生活支援施設）

合計15件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.23	利用者	子どもの受験勉強のため、学習室閉室後も使用したい。	傾聴した。	本人
2	26.8.4	利用者	学習室にて子どもの勉強プリントがインクで汚されていた。	傾聴し、利用者間の調整をした。	本人
3	26.11.8	利用者	他利用者が自分の子どもを入浴させない。	傾聴し、利用者間の調整をした。	本人・家族
4	26.11.30	利用者	トイレ便器に紙詰まりがあり使用できない。	修繕した。	本人

③サンライズ万世（母子生活支援施設）

合計4件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.4.2	利用者	アンケート集計結果について、個人名の記載があるのは配慮が足りない。	修正し、集計結果を再点検した。	本人・家族
2	26.4.20	利用者	遊具を自室で使いたい。	共用遊具は貸し出ししていないことを説明し、納得頂いた。	本人
3	26.5.30	近隣	団地のゴミ捨て場に施設利用者のゴミがある。	該当利用者を注意した。	本人
4	26.7.12	利用者	共用ランドリー室に汚れがある。使用した人が掃除してほしい。	清掃した。	本人

④双葉園（児童養護施設）

なし

⑤いこいの家（婦人保護施設）

合計2件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26.9.29	利用者	施設のDVDを職員が使用している。	園長より職員全体及び該当職員個別に話をした。	本人
2	27.3.19	利用者	職員の対応・態度に不満がある。話したことが職員間で共有されていない。	園長より職員全体及び該当職員個別に話をした。	本人

⑥ぱれっと（児童厚生施設）

合計4件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 5. 8	利用者	持ち込みのパソコンをネットに接続して使用したい。	公共施設であるため、家電の持ち込みはできないことを伝えた。	本人
2	26. 9. 8	ボランティア	交通安全週間の横断幕があると、園庭の様子が見えない。場所を変えてほしい。	設置団体に連絡し、次回より場所を変えてもらうことにした。	本人
3	26. 9. 18	近隣	団地の駐輪場のパイロンが倒されている。	必ずしもぱれっとの利用者とは限らないことを伝え、見回り強化と児童への注意を促した。	本人
4	26. 11. 17	利用者	行事内容を検討してほしい。	参加者がより満足できるように、検討した。	本人

⑦つつじヶ丘北学童クラブ（放課後児童健全育成事業）

合計2件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 4. 4	利用者	提出していない書類はない。	改めて説明し、理解を頂いた。	1
2	26. 6. 30	利用者	駐停車禁止区域に送迎車が停まっている。	市民会館の駐車場を使用して頂くよう、周知した。	3

5. 医療支援系  
昭島病院  
合計8件、以下抜粋

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	26. 5. 14	利用者	耳鼻科の受付が12時半からなのに、診察が14時からなのはおかしい。	医師が他院より来るためであることを掲示した。	掲示
2	26. 7. 30	利用者	室内の温度がいつも同じに感じる。午後は人が少なく寒い。	きめ細かに対応すること、膝掛けを用意していることを伝えた。	本人
3	26. 9. 4	利用者	処置室の点滴の前に以前はタオルがあったが、今は取り外されている。夏はベタベタして気持ち悪いのでまた付けてほしい。	衛生面を考慮し、適宜交換できる除菌シートになったことを伝えた。	本人
4	26. 10. 10	利用者	トイレを大勢で使うので、毎日の掃除をお願いしたい。	午前・午後に2回の清掃をしていること、汚れた場合声を掛けて頂ければ清掃することを伝えた。	本人