

平成27年度
苦情対応報告書
(抜粋)

平成28年6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	
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	3
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	6
⑦. さくらんぼ	6
⑧. レヂオンス巣鴨	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	7
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	8
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	11
⑥. ぱれっと	11
⑦. つつじヶ丘北学童クラ	11
5、医療支援系	
昭島病院	12

1. 高齢者支援系

①万世敬老園（養護老人ホーム）

合計18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	27. 8. 18	利用者	食事の際の入退場がせわしなく、追い立てられているように感じる。	事情を説明し、理解を頂いた。	本人
2	27. 9. 25	利用者	毎回雨漏りする箇所がある。修理してほしい。	修繕対応した。	本人
3	27. 12. 21	利用者	新聞紙の取り扱いが雑な利用者がある。	読みやすいホルダーに交換した。	本人
4	28. 1. 19	利用者	パンを手づかみで取る職員と利用者がある。	トング使用を周知徹底した。	本人

②サンホーム（軽費A型老人ホーム）

合計17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	27. 5. 1	利用者	朝食のトーストが固いので、耳なしにしてほしい。	変更するが、元のほうがよいとの意見があり、元に戻した。	集会
2	27. 6. 5	利用者	時間内に入浴を終えない人がいる。	集会で周知した。	集会
3	27. 6. 5	利用者	意見を出しても却下される。	事情を説明し、理解を頂いた。	本人
4	28. 2. 5	利用者	下の階の音が大きく響く。	併設施設に連絡し、注意した。	本人

③ライトホーム（軽費B型老人ホーム）

合計18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	27. 5. 8	利用者	建物の建替えについて、不安がある。	その都度状況をお知らせすることを伝えた。	集会
2	27. 5. 28	利用者	害虫駆除の場合、当日部屋を開け放しにするのが心配である。	利用者の鍵を預かり、職員が業者の立会いをした。	本人
3	27. 7. 17	利用者	エアコンの調子が悪い。	修繕対応した。	本人
4	27. 9. 3	利用者	下の階の利用者の煙草の煙が上がってくる。	集会で周知した。	集会

④フジホーム（特別養護老人ホーム、老人デイサービスセンター、居宅介護支援事業）

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	27. 9. 10	利用者	隣の席が男性はいやである。	座席を変更した。	本人
2	27. 12. 7	家族	母が他の利用者から健康食品を購入していた。	謝罪し、該当利用者に改めて物品の売買は禁止されていることを説明した。	本人・家族
3	28. 2. 20	利用者	送迎車の中で、職員が自分の前に仁王立ちになり不快だった。	誤解を説明し、謝罪した。	本人・家族
4	28. 3. 18	家族	到着が遅れるときは早く知らせてほしい。	謝罪し、次回は気をつけることを伝えた。	本人・家族

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	27. 10. 31	利用者	同室者がほぼ毎日深夜に叫び声をあげる。	居室を変更した。	本人

2	28.2.9	利用者	食事の際、他の利用者が後ろを通る際にぶつかる。	食事の席を変更した。	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、居宅介護支援事業）
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	27.10.10	利用者	職員の言動で不愉快な思いをした。	謝罪し、対応を改めた。	本人

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事業、小規模多機能型居宅介護事業）
なし

⑨ゆたか苑（特別養護老人ホーム、居宅介護支援事業）
合計11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	27.5.17	家族	食事介助時に車椅子のリクライニングを倒していた理由を教えてほしい。	説明不足であったことを謝罪し、経緯を説明した。	本人・家族
2	27.9.21	利用者	アイスノンの交換を依頼したところ、ぞんざいな対応を受けた。	傾聴し謝罪の上、職員間で対応を確認した。	本人
3	28.1.29	家族	靴下が返却されていない。	チェックリストを作成し、再発防止に努めた。	本人・家族
4	28.2.8	家族	訪問歯科の受診結果について、納得がいかない。	結果を再度説明し、ご家族で訪問歯科医を探して頂くようにした。	本人・家族

⑩ひかり苑（特別養護老人ホーム、老人デイサービスセンター、居宅介護支援事業）
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	27.5.18	家族	排泄ケアの方法と職員の対応に不満がある。	ケア方法の見直しを行い、謝罪した。	本人・家族

⑪昭島荘（救護施設）
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	27.4.1	利用者	職員の言葉遣いや返答に対して不満がある。	謝罪した。	本人
2	27.6.30	利用者	買い物や小遣いについて、職員の返答に不満がある。	言葉遣いについて謝罪し、金銭については話し合った。	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	27.6.15	家族	食事の形態がかゆ食になった理由は、本人に手がかかるからなのか。	口腔ケアを行っている医師より、誤嚥を予防するために食事形態のアドバイスがあったことを伝えた。	本人・家族
2	27.6.2	家族	下剤の服用方法を医師に確認すると説明があったが、報告がない。	医師に確認し、伝えた。	本人・家族
3	27.6.2	家族	本人の靴を捨てて欲しいと伝えたが、廃棄されていない。職員間の引継ぎはどうなっているのか。	職員間で対応を確認した。	本人・家族
5	27.8.31	家族	立て続けに起きた怪我について、どのような理由であったのか。	謝罪し、怪我の検証と再発防止に努めた。	本人・家族

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）

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	28.2.9	他施設	世話人の利用者への不適切な言葉がけにより、利用者が職場で不安定になった。	世話人に注意をした。	本人
2	28.2.10	他施設	世話人の利用者への不適切な言葉がけや対応に不満がある。	世話人に注意をした。	本人

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2件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	27.9.25	家族	施設外の作業から家に帰ってこない。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人・家族
2	27.10.9	家族	施設外の作業から、家に帰ってくる時間が遅い。	連絡を怠ったことを謝罪し、職員間で対応を確認した。	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	27.4.16	家族	送迎バスから靴を履かずに降りてきた。	事情を説明し、謝罪した。	本人・家族
2	27.4.22	家族	帰宅後、衣服の乱れがあった。注意してほしい。	謝罪し、職員間で確認をした。	本人・家族
3	27.7.27	家族	帽子を持ち買ってきていない。探してほしい。	探したが見つからなかった。謝罪した。	本人・家族
4	27.12.9	家族	帰宅の際に、寒いのに上着を着ていなかった。	不安定になり脱いでしまったことを説明し、配慮が足りなかったことを説明した。	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）

なし

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1件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	28. 1. 29	家族	薬の吸入時間が食事の30分前になっていない。	配膳時間があるため、実際は30分前になっていることを説明し、理解を頂いた。	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）
なし

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	27. 6. 29	家族	移動支援を利用した際の報告が不明瞭だった。	報告は統一することを周知した。	本人・家族
2	27. 10. 1	家族	封筒の表書きに「～在中」とあったが、本来裏に記載するものではないか。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人・家族
3	28. 2. 10	家族	電話で職員が名乗らなかった。	職員間で対応を確認した。	本人・家族
4	28. 3. 24	利用者	職員の言動と態度に不満がある。ヘルパーの質の改善をしてほしい。	訪問し、謝罪した。	本人・家族

3. 保育支援系

①むさしの保育園（保育所）

合計11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	27. 6. 26	利用者	受診結果を伝え、プールに入れるはずなのにに入れてもらえなかった。	確認不足だったことを謝罪した。	本人
2	27. 6. 30	利用者	プールのお知らせの配布があったときに休んでいて、登園後ももらえていない。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
3	27. 7. 22	利用者	1日に2回同じ子に噛まれた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
4	27. 10. 29	利用者	他の子ども記録がノートに入っていた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人

むさしの保育園方南分園

合計3件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	27. 4. 22	利用者	子どもが職員に蹴られたと言っている。	そのような事実はないことを説明し、理解を頂いた。	本人
2	27. 6. 19	利用者	職員の言動で不愉快な思いました。	謝罪し、事情を説明した。	本人
3	27. 11. 13	利用者	靴下の紛失について、こちらが悪いような言い方をされた。	謝罪し、確認したかっただけであることを説明し、理解を頂いた。	本人

②昭和郷保育園（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	27. 5. 15	利用者	洗濯物を入れるバッグの中に、ビニール袋も入れるよう言われた。入所の際の説明と異なる。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
2	27. 5. 28	利用者	懇談会の動画に同じ子ばかりが映っていた。	注意するようにした。	本人
3	27. 7. 27	利用者	左足のふくらはぎに傷があった。他の子にされたと言っている。	経緯は不明であった。注意するようにした。	本人
4	28. 3. 24	利用者	外遊びから戻った際に、着替えていないことが2日間連続であった。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人

③大山保育園（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	27. 8. 10	利用者	とびひがうつった。プールの前に子どもの体調チェックはしているのか。	チェックをしていることを説明し、理解を頂いた。	本人
2	27. 9. 8	利用者	おでこにたんこぶがあり、引渡し時の説明がなかった。職員に聞いていても分からないと言われた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
3	27. 9. 16	利用者	帰宅後に他の子のおむつを前後逆に履いていた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
4	28. 2. 26	利用者	早番の時に体温計が準備されていない。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人

④昭和郷第二保育園（保育所）

合計3件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	27.5.25	利用者	前日の遅番で担任に話したことを、朝別の職員に確認されたのはなぜか。	別の職員がノート確認前に直接お会いしたので、確認してしまったことを説明し、謝罪した。	本人
2	27.9.29	利用者	子どもを迎えに来て待っていたところ、目の前を遅番保育士が素通りした。	事情を説明し、謝罪した。一声掛けるように注意した。	本人
3	28.1.29	利用者	掲示で注意を促しているのに、靴を片付けない保護者がいる。	保護者会にて協議し、その都度掲示することとした。	保護者会・掲示

⑤みなと保育園（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	27.5.22	利用者	着替え・オムツの交換がされていない。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
2	27.6.30	利用者	お泊り保育が何人も欠席になったのは、園の配慮不足では。保健に関する情報について、各クラスに掲示したらどうか。	事情を説明し、謝罪した。感染症について、全クラスに掲示することにした。	本人
3	27.10.1	利用者	子どもが運動会のアンカーではないのはなぜか。	順番は子どもが話し合っただけであることを伝えた。	本人
4	27.12.3	利用者	体調不良で会社を休んでいるが、休みなら保育園を休んでほしいと言われた。	会社都合の休みだと誤解していたこと、配慮不足であったことを謝罪した。	本人

⑥同援みどり保育園（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	28.2.10	利用者	行事とクラス写真の張り出しが続き、見づらい。写真のブレもあるので、業者に頼んだらどうか。	謝罪し、今後検討することを伝えた。	本人
2	28.2.24	利用者	延長保育のお迎えについて、職員から同じ言い方をされて不快である。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
3	28.3.17	利用者	仕事のため、土曜保育を延長してほしいが、私用と勘違いされて断られた。	誤解したことを謝罪し、ご希望に対応した。	本人
4	28.3.18	利用者	ひな祭りに参加していたはずの子どもの写真がなかった。翌日に撮った写真のようだが、翌日休むことは分かっていたはずだ。	配慮不足を謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人

⑦つつじヶ丘保育園（保育所）

合計11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	27.6.1	利用者	子ども同士のけんかの際の、保育士の言動が適切でない。	職員会議で対応方法を周知した。	本人

2	27. 7. 15	利用者	帰宅後おむつを前後反対に履いていた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
3	27. 10. 8	利用者	洗濯物の中に、他の子ども服が2枚紛れていた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
4	28. 1. 29	利用者	お迎えのときに、子どもの目が赤くなっている。電話で連絡等してほしいと言われた。	看護師が対応したことを説明した。以後連絡するようになった。	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	28. 4. 14	利用者	どうしてシラミや手足口病が流行するのか。	園の対応策等を伝えた。	本人
2	28. 6. 8	利用者	延長保育の希望を当日伝えたら、もっと早く連絡してほしいと言われた。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	本人
3	28. 8. 28	利用者	着替えた衣類や連絡ノートの入間違いについて、手順を紙面にしてほしい。	紙面にてお渡しした。	本人
4	28. 12. 21	利用者	玩具の笛で遊んでいた。口に入れるものは共有してほしい。	謝罪し、職員間で対応を確認した。	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26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	27.5.16	利用者	奨学金の結果について、担当でない職員から事務的に伝えられ、子どもの名前も間違えられて不快であった。	事情を説明し、謝罪した。	本人
2	27.8.3	利用者	保育の件で相談したが、相談にのってもらえないような言い方をされた。	対応を改め、再度説明した。	本人
3	27.9.15	利用者	他利用者の子どもがうるさい。洗濯物を干す音がうるさい。	該当利用者に伝えた。	本人
4	27.12.17	利用者	帰宅が遅く、隣の自転車とぶつかってしまう。場所を変更できないか。	入退所が続くので、その都度変更できないことを説明し、理解を頂いた。	本人

②サンライズ青山（母子生活支援施設）

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	27.6.4	利用者	夜間子どもの足音がうるさくて眠れない。	該当利用者に注意した。	本人
2	27.10.15	利用者	自分の前に浴室を利用した人が、後始末をしておらず、汚い。	該当利用者に注意し、職員が清掃した。	本人
3	27.11.24	利用者	上の階の子どもが20時過ぎに走り回っている。	職員が注意した。	本人
4	28.3.16	利用者	お金を入れたが、シャワーがでない。	お金を返却し、他の浴室を使用して頂いた。	本人

③サンライズ万世（母子生活支援施設）

合計43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	27.4.27	利用者	集会室にお菓子を持って来ている子がいるため、やめさせてほしい。	子どもへ伝える内容については、検討させてほしいと伝えた。	本人
2	27.10.2	利用者	他の利用者の部屋のベランダに生ゴミがたまっている。	該当利用者に声を掛けた。	本人
3	28.1.26	利用者	部屋の浴室の蛇口から水が漏れている。	修繕対応した。	本人
4	28.3.15	利用者	補助保育中に子どものズボンに穴があいていたが、職員から報告がなかった。	謝罪した。	本人

④双葉園（児童養護施設）

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	27.4.4	利用者	液晶を購入したが、施設に置けないと言われた。	事情を説明し、理解を得た。	掲示
2	27.5.4	利用者	ほとんどの意見が実行されない。	傾聴し、担当へ伝えた。	本人
3	27.10.5	利用者	他の子にいじめられた。	該当児に話し、改善を促した。	本人
4	27.10.22	利用者	職員が無視をする。	傾聴し、担当へ伝えた。	本人
5	27.10.30	利用者	職員が自分勝手である。	傾聴した。	本人

⑤いこいの家（婦人保護施設）

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	27.5.20	利用者	食事制限をしているが、行事食時の職員の声のかけ方に配慮がない。	謝罪した。	本人
2	27.5.30	利用者	ラウンジ・食堂の時計の時刻が違っている。	時計の時刻を合わせた。	本人
3	27.6.4	利用者	他機関職員の対応で不快な思いをした。	傾聴し、他機関にも状況を伝えた。	本人
4	28.2.5	利用者	職員の対応に不満があるため、担当を変更してほしい。	第三者委員との面接後、担当職員の変更した。対応について、職員間で確認した。	本人
5	28.3.6	利用者	隣人が気難しい。	傾聴し、居室移動をした。	本人

⑥ぱれっと（児童厚生施設）

合計3件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	27.6.16	利用者	公共施設なのに保護者だけで利用できないのはなぜか。	施設の利用規則を説明した。	本人
2	27.9.2	利用者	パソコン使用時に、他の子どもがうるさくて楽しめなかった。	職員の巡回を徹底した。	本人
3	27.9.15	利用者	未就学児と就学児が一緒に来館する際、手続きと利用方法が不便である。職員により対応が異なる。	施設の利用規則を説明し、職員間で確認した。	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1件

番号	年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	27.11.25	近隣住民	子どもが学校からの下校途中に、大きな石を歩道に投げている。注意すると暴言を吐かれた。	学校と連携して対応し、子どもに注意をした。	本人

5. 医療支援系
昭島病院
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	27.10.	利用者	売店の棚がいつもがらがらである。取り扱っている商品ぐらいは切らさないでほしい。	委託業者に確認させ、改善を図ることを掲示した。	掲示
2	27.10.	利用者	個室料金・着替えレンタル料金が高い。	近隣病院の料金を調査し設定しているのをご理解を頂きたいことを掲示した。	掲示
3	28.2	利用者	雪の日は駐車に困る。事前に予報があるのだから、改善してほしい。	塩化カルシウムや除雪機等で対応したが、追いつかなかったことをのお詫びを掲示した。	掲示
4	28.2	利用者	しゃべりながら採血をされ、具合が悪くなった。	謝罪し、対応を改めた。	本人