

平成 29 年度  
苦情対応報告書  
(抜粋)

平成 30 年 8 月 23 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 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	29.5.11	保護者	延長保育時間に入るのか否かの園児引渡し方法について、具体的な説明がなかった。	説明不足を謝罪。改めて延長保育のシステムを伝え理解を得た。	本人
2	29.9.29	保護者	同じクラスの男児から意地悪をされており、めがねを曲げられた事が2回ある。そのことについて担任と男児の保護者は認識しているのか。相手側にも話をしているのであれば、何事もなく登園させる保護者に責任がある。一度相手側の保護者と話したい。	相手側の保護者に最近の本児の様子を話し内容を伝える。保護者同士で話したいという申し立てがあったと伝え、保護者同士で連絡を取り合ってもらった。	本人
3	30.2.8	保護者	お迎え時、送迎者が変更になったら連絡を入れるよう言われた。事前に連絡したが、保育園内での連絡はどうなっているのか。	連絡を受けて職員が、クラスに伝達したが、クラス内で共有されていなかった。また変更を生活状況ノートに赤字で記載する約束が守られていなかった。 ・保育園側の連携ミスを謝罪した。 ・変更は、赤字で記入することを再度徹底する。 ・通常と違う時は、声に出して確認し合う。	本人
4	30.3.1	保護者	延長保育申し込みに際し、新年度の面接を行なうことは難しい。面接を行なう理由も聞いていない。説明なしで、書面にて面接を行なうということは、事務的になっているのではないか。	延長保育を受ける上で、勤務体制や業務内容の確認を行う上で必要であることを話し、納得してもらった。	本人

### (2) 昭和郷保育園（保育所）

合計 19 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.5.12	保護者	布団シーツの交換の際、友達のタオルケットが入っていた。	今後は布団を片付ける際には、布団とタオルケットの名前をしっかり確認する。	本人
2	29.6.1	保護者	保育園では下着は着ないのか？夕方、風が冷たいのでしばらく着せてほしい。	謝罪し、今後は気温によって対応し、着用していない時は声をかけ、帰りに着用してもらうか、1枚薄手の上着で対応するかなどの提案をした。母親は納得された。	本人
3	29.9.6	保護者	前日の降園時、母が本児の左手甲に傷があるのを確認。翌日の朝、帰宅途中に傷をみつけたこと、何があったのかを知りたいと報告があった。	担任が遅番に確認したところ、夕方に虫に刺された所の掻きこわしと判明し、翌日朝に担任から母に直接傷の説明をして謝罪した。	本人
4	29.11.14	保護者	溶連菌の薬を沢山持ってきたので、一袋ずつ、名前を書いて持ってきてほしい旨を伝えると、後日、入園のしおりにも書いてないと指摘を受けた。	園長が対応し、一袋ずつ名前を書くことに納得された。	本人

(3) 大山保育園（保育所）

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	29.4.26	保護者	家庭で怪我をして通院後に登園した際、事務所にいた主任に「看護師の先生はどこにいますか？」と聞いたところ「どこかな？」と言って事務所に入ってしまった。探して返答をもらえるかと思っていたが事務所で他の事をしていた。その後クラスに行き担任に看護師の居場所を聞いたらすぐに探して教えてくれた。若い職員がすぐに対応してくれるのに、主任の対応はどうか。すれ違っても挨拶されないことも多々あり嫌な気持ちをしている。以前にも前園長に伝えたが改善されず、本人に伝わっているのか。	保護者の依頼に対してすぐに適切な対応をせず、また挨拶をされないという嫌な思いをさせてしまったことを謝罪する。まずは園長より主任に母親の感じていることを伝え、事実確認し対応を改善できるようにしていくことを伝える。苦情について主任と話し合い、保護者の気持ちをまずは受け止め丁寧に対応していくように伝えた。後日、主任より母親に直接謝罪し、納得された。	本人
2	29.9.12	保護者	クラスの友達は職員から名前と呼ばれているのに、我が子だけ苗字で呼ばれているのはどうしてか？と連絡帳に記載されてきた。	降園時、父親にクラス内に同じ名前の子がいるため二人とも苗字で呼んでいることを伝える。翌日の朝、母親にも同じ説明をすると納得された。	本人
3	29.11.17	保護者	「子どもが園より誕生カードもらってきたが、担任からのメッセージに5歳の誕生日なのに4歳と誤りの記載がある。」と父親より電話が入る。	折り返し担任より謝罪の電話を入れるが繋がらず。翌日に再度父親に謝罪の電話をする。記載の誤りを謝罪し、カードの作り直しをすることを伝える。後日、母親に直接謝罪する。作り直したカードを渡した時には、笑顔で受け取っていた。	本人
4	30.2.-	保護者	〈法人へ苦情の手紙〉 子どもが「A先生が怖い」と言い、子どもを預けるのは親として不安である。	法人にて、施設部長、総務部長、園長、A保育士で話し合いを持ち、事実確認や日頃の子どもの関わりについて振り返りの話し合いをした。また、A保育士は自分自身を振り返り、今後に向けた対応や改善をレポート提出した。苦情の手紙が匿名であったので、苦情に対しての謝罪文を園に掲示し、職員にも苦情について報告し、一人ひとりが自分自身を振り返り改善に向け取り組むよう促した。	施設内 掲示

(4) 昭和郷第二保育園（保育所）

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	29.5.10	保護者	園の駐車場に車を駐車、強風で倒れた自転車で車に傷がついた。	両者共にスペースが守られていなかった。掲示と職員が立ち再度、明確化を図った。	施設内 掲示
2	29.5.17	保護者	保護者に通院許可の電話をした際、担任の表現が悪く、重症と思い込み、不安になった。	保護者の話を伺い、園長が担任の説明が悪かったことを謝罪し、理解を頂いた。	本人

3	29.10.4	保護者	子どものエプロンを忘れたので取りに戻ったが、貸し出しをしていた。それを早く伝えて欲しかった。	言葉が足りなかったことを園長と担任から謝罪、今後、声を掛け合うことで理解を頂いた。	本人
---	---------	-----	--	---	----

(5) みなと保育園（保育所）

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	29.8.8	保護者	どのような経緯で便や尿が紙おむつから漏れるのか原因を確認してほしい。また、横漏れすることがないようにしてほしい。	子どもの動きや入眠時におむつを触るなど様々な理由で漏れる事はある。履かせるときにズレはないか確認し継続していく。	本人
2	29.10.12	地域住民	問い合わせた時は太鼓の日程が決まっておらず、決まり次第全会員に保育園が連絡すると言われたから待っていたのに、連絡がなく、太鼓に参加できなかった。問い合わせの内容を周知してほしい。	日程確認はポスターを見て頂くか、問い合わせを頂くのが基本で、保育園から連絡をすることはしていない。実際と異なる返答をし、内容を周知していなかったことを謝罪した。	本人
3	30.3.22	保護者	6月と11月に同じ子どもに引掻かれた傷が残っている。小学校では両保護者がその場で謝罪している。園はなぜ、相手方には伝えないのか。	保育中に起きた怪我なので、保育園が受診する事を伝える。乳児期のトラブルは保育士が止めなければならないので、全ては保護者には伝えていない。保育園の責任として謝罪した。	本人

(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	29.5.25	保護者	子どもが友だちに意地悪されているので、対応をしてほしい。	子ども同士の関わりの中で、互いに興味を持っている反面、意地悪な様子も見られるので、その都度丁寧に伝えていくようにした。	本人
2	29.8.16	利用者	お盆の期間に担任より家庭保育出来ないかと言われた。事前に伝えてほしい事と、担任の伝え方が威圧的に感じた。以前にも同様の態度で言われた事があり、嫌な思いをしている。	担任の態度や伝え方などは今後しっかりと指導していく旨を伝えた。また、保護者に不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。	本人
3	29.12.6	利用者	子どもの怪我について、担任が気付かずに引渡しをする。保護者が怪我に気付き、担任に確認するが、担任の曖昧な回答に不安を感じる。	保護者へ謝罪し、その日の活動内容を伝えた。翌日に再度謝罪し、今後はこのようなことがないようにしていく。	本人

(7) つつじが丘保育園（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	29.4.3	保護者	入園初日にロッカー等の場所が用意されてなかった。	謝罪し、即場所を用意した。	本人
2	29.5.23	地域の方	午前2時頃、園からサイレンが鳴り、火災を心配し、消防署へ通報をした。	生ゴミ処理機を夜稼働しないよう設定した。	本人 掲示
3	29.9.16	保護者	同じ子どもとの怪我のトラブルが続いているため、その子との距離を置いて欲しい。	日常的に関わるが多いため、手伝いに誘ったり、個別活動に誘うようにし、会議で周知を図っていることを伝えた。	本人

4	29.11.2	保護者	これまでに13回も嘔まれた。嘔まれることでB型肝炎に感染する恐れもある。今後、嘔み付きをゼロにして欲しい。また自分の子どもが嘔んだ時も教えて欲しい。	面談を実施し、保育士が1名つくようにし、12月より他のクラスへ移行するようにした。すぐに職員には伝達し、全体には会議にて周知した。	本人
---	---------	-----	--	---	----

(8) 同援さくら保育園(保育所)

合計4件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.5.23	保護者	子どもが同じクラスの子が飾りつきのゴムをつけていたら、先生から「可愛いね」と言われて嬉しい。と言っている。(シンプルなもの決められているのに)ルールを破っているのにどのように納得させたら良いのか。	職員間でも統一されていなかった。その日の会議で飾りのないシンプルなものに統一する。職員間でも統一されていなかった事、今後の対応について直接謝罪する。	本人
2	29.10.25	保護者	保育園の交流行事で8:30の登園をお願いしていたが、時間に登園せず、担任が祖母の携帯へ2回連絡するが繋がらず、出発時間を10分近く過ぎていたので、そのまま出かけた。9:10祖母から折り返し電話があり、「今日は母親が連れて行く日なので、母親に連絡して欲しい」と連絡あり。9:15母親が本児を連れて登園。経緯を職員から伝える。「なぜ、祖母に連絡したのか」「家に連絡をくれれば間に合った」「時間調整をして家で待っていたくらいだった。行かずに子どもが可哀想だ」と言われた。	行事で2日連続の早い登園であったことと普段の連絡が祖母だったのでそちらに連絡をしてしまったことを謝罪した。お迎え時にもこの件で申し入れがあったので、園での対応を再検証した。状況をきちんと把握したうえで園長が対応すべきだった。	本人
3	29.9.15	近隣住民	保育園での騒音問題が近所に住む者にとっては他人事ではありません。朝から太鼓の音、朝夕園庭でのキャーキャー大声。保育士が子ども達にホースで水を掛けているのでは当たり前です。庭、ふくろう広場での遊び方を工夫していただきたい。	事務局や第三者委員・豊島区に報告し、必要以上に大きな声を出さないよう伝えた。また、園玄関掲示板に掲示した。	掲示
	29.10.12	近隣住民	防災広場で遊んでいる所に、子どもの奇声や騒音についての苦情があり、去年まであまりうるさく感じなかったが、今年からひどい。教育方針が変わったのか。	「ご迷惑を掛けてすみません。方針が変わったと言う事はないが、気をつけていきます。」と伝える。全職員へ周知。しばらく防災広場には行かないようにする。	本人
	30.1.10	近隣住民	東社協福祉サービス運営適正化委員へ同様な苦情の申し入れあり。		
	30.3.1	近隣住民	同様の内容でポストに苦情が投函される。	職員へ周知。	
	30.3.15		同様の内容で苦情の電話がある。	苦情内容について回答する。	
	30.3.29		同様の内容でポストに苦情が投函される。	職員へ周知し、園庭で遊ぶ際の声に関して、意識するように伝え、周りで聞いていて声が大きいと感じた時には声を掛けていく。	

(9) 同援はいじま保育園（保育所）

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	29.5.25	保護者	ここ数日、送迎時に園の前に車が止まっている。渋滞になり、駐車場に入れない。	止まっていた車は、下の小さい子が熱の間だけということで、2日ほど送迎時に玄関前に停めていた事を話す。 今後同じような件があった時は、預かる場所や車の前後、渋滞の様子に配慮する。	本人
2	29.12.26	保護者	帰宅の際に布パンツを履いていたが、その連絡が無かった。バスの中でおもらしをして大変だったので必ず伝達してほしい。	保護者に謝罪をして、必ず伝達する事を伝える。まだ、排泄が自立していないのでそれまでは降園時には紙パンツに履きかえる事にする。	本人
3	30.1.10	保護者	帰宅後、入浴時に子どもが右手指付近をかまれたと訴えた。姉も同じ事を言っていたが、担任から何の連絡もなかった。今までも何度かその友だちから足を踏まれたことなどを聞くが担任からは連絡はなかった。最近本児が入浴したがらず、保育園にも行きたがらず大変だ。	心配をかけた事などを謝罪し、事実を確認する事を伝える。姉の話から、おおよその時間帯は想像できたが咬まれた事や喧嘩を見ていた職員はいなかった。改めてその旨を報告し謝罪をする。納得はしていない様子であった。今後気をつけて見ていく事を伝える。	本人

## 2、高齢者支援系

### (1) 万世敬老園（養護老人ホーム）

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	29.4.18	利用者	トイレトペーパーを丸めて便器の後ろに投げ捨てていることがよくある。	フロアで解決するよう働きかける。	本人
2	29.5.19	利用者	泌尿器科で処方された薬が、配布薬に入っていなかった。自分が軽んじられていると思うと悲しい。	事実確認すると、大筋で事実であり、対応職員がお詫びをしていたが、納得されておらず改めてお詫びをした。	本人
3	30.3.20	利用者	バイキングレーンでの大盛り等ルールに従わない方がいる。	バイキングの在り方を再度検討し、分配した皿を各自取るやり方に変更した。	本人

### (2) サンホーム（軽費老人ホームA型）

合計 14 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.4.1	利用者	コップ・湯飲みの底の汚れが気になる。	汚れたものは漂白にかけているが、落ちないものは随時交換している。	本人
2	29.5.8	利用者	大根おろしは絞らないで出して欲しい。	てんぷら以外のときは、検討し対応します。	本人
3	29.11.10	利用者	ラーメンのスープがぬるかった。熱いラーメンが食べたい。	スープウォーマーの設定温度（ラーメン・汁物は90度、ポタージュ類は80度）を食堂設置時に確認し、提供します。	本人
4	30.3.28	利用者	誕生食事会の日と、昼食時の特別メニューの日が重なるが、日にちをずらして欲しい。	予定が重ならないように次年度の予定を組むことを伝えた。	本人

### (3) 昭島荘（救護施設）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.4.5	利用者	職員の言葉遣い。大きい声で怒鳴ったりする態度を改めてほしい。	職員への聞き取りを行い、改善をしていく事で話をした。施設全体の接遇マナーと捉え、接遇委員会、苦情解決委員会にて意識改革を行うため、施設内研修を実施していく。	本人
2	29.6.16	利用者	作業場担当職員の業務中の私語、利用者は静かに作業をしているので煩い。声を聞くのも、顔を見るのも嫌だ。特に酷いのは、職員が動こうとせず、利用者を動かしている。もっと訴えたい事はあるが、きりが無い。	第三者委員との面談実施し、職員の配置転換を実施。言葉遣いや業務中の私語には注意していく。全職員に利用者への言葉遣いや対応について注意をしていく。	本人
3	29.1.30	利用者	職員の言葉遣いが荒い。2階フロアに笑い声がない。主任が1階に降りてから楽しい雰囲気なくなった。	第三者委員との面談実施。	本人

### (4) 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	29.4.6	家族	転倒後の報告が遅い	改善内容を書面にて報告	本人

(5) ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

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	29.5.2	利用者	職員の対応、言葉遣いに問題あり。配慮ある対応をして欲しい。	苦情処理委員会で検討要請する。介護長、介護主任にも内容を伝えて、今後の対応に活かしていく。	本人
2	29.11.15	家族	家族持参の食べ物を食事に出して貰えてないように思われる。出して欲しい。	ご家族に謝罪し、貼り紙をして今後の対応を行うよう努めた。	家族
3	29.12.28	ボランティア	職員の対応に問題あり。大事にしたいので改めて欲しい。	職員会議で周知し、対応を検討して行く。苦情処理委員会で検討。	その他

(6) 原町ホーム（特別養護老人ホーム）

なし

(7) 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	30.1.24	家族	義歯が入っておらず、介護職員へ確認したが明確な回答を得られなかった。情報の共有と周知徹底を図ってほしい。	介助に携わる介護職員間で周知徹底を図った。	本人
2	30.2.5	家族	急変により救急搬送となったが、「先週末の受診の段階でなぜ入院とならなかったのか？」と不満を搬送職員に訴える。	前回通院時に入院とならなかった経緯を説明する。経過観察の指示と状態変化が見受られればすぐに受診する様にと助言を頂いたため、今回の様な対応となったことをお伝えした。	本人
3	30.3.3	家族	「毎回同様の理由で発熱しているが、その後の状況と提案した手指消毒について報告がなかった。」こと。また、年齢も近い同室者の体調不良があり、本人のことを考えるととても不安だった。対応方法はFAXなど書面でも良いので送ってほしかった。また、清掃員が居室掃除しているが、換気をしていなかったこと等、衛生面への配慮を気にされる。	相談員より、ご家族へTEL状況報告等、対応に配慮が不足しており、ご心配をお掛けしたこと謝罪する。また、対応策としてご提案頂いた手指消毒の継続とDrより臀部の痒み止めとして軟膏が処方されたので対応していく旨を報告する。臀部掻き壊しについては、ご本人の手を抑制することは出来ないのでその都度対応していく旨を説明する。	本人

(8) ひかり苑（特別養護老人ホーム）

なし

(9) 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

(10) 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

(11) フジ・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	29.5.9	家族	職員同士の会話が保留ボタンを押さなかったために家族に筒抜けだった。	謝罪し、ご家族などが耳にしても不快に思われない様な会話に努めることをお約束する。	本人

(12) 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	29.10.16	家族	体調不良の報告について	再発防止策を伝え納得される。	本人
2	29.10.27	家族	酸素ボンベの使用について	再発防止策を伝え納得される。	本人

(13) 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	29.4.26	家族	帰宅した際、荷物が違う。	謝罪し、次回のご利用時返却。	本人
2	29.11.6	家族	朝の迎えが来ない。	謝罪し、至急迎えに行く。	本人
3	30.2.28	家族	別の利用者の書類を渡された。	謝罪し、その日に回収。	本人

(14) 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

(15) 昭島市中部地域包括支援センターあいぼつく（地域包括支援センター）

なし

(16) フジホーム指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(17) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(18) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(19) ひかり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	29.6.30	家族	ケアマネが相談にならない。	ケアマネを変更。	本人
2	29.8.24	家族	説明なく、自己負担金を請求された。	当事業所が負担し、ご家族の窓口を地域包括に変更する。	本人

(20) 昭和郷指定居宅介護支援事業所（居宅介護支援）

なし

(21) 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）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.7.27	本人	体操教室に参加の誘いがなかった。	当日の状況を説明し、次回より毎回誘いをする	本人
2	29.12.12	家族	紙パンツ内のパットの当て方がずれている。きちんと当ててほしい。	謝罪し、スタッフへの周知を行った。	本人
3	30.2.7	家族	爪切りは自力でさせず介助してほしい（深爪してしまった）	謝罪し、スタッフへの周知と介助での対応にした	本人

- (22) 昭和郷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）  
なし
- (23) 昭和郷訪問介護センター（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）  
なし
- (24) 高齢者住宅さくらガーデン（サービス付き高齢者向け住宅）  
なし

### 3、障害者支援系

#### (1) さやま園（障害者支援施設）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.4.7	家族	短期入所利用中、他利用者への発言を職員に注意された。	職員間で周知確認。各自が自らの言動や支援について見直した。	本人
2	29.9.10	家族	面会の予定日に外出を組んでいた。	職員の確認不足であり、謝罪。利用者予定を記載するボードを準備。改善を図った。	本人
3	29.10.9	家族	3泊4日短期入所利用中、不安定な状態であったため、家族に連絡。22時すぎに来園。帰宅となる。しかし、連絡がきた時間が遅かったことが不満であった。対応に問題はなかったか。	職員2名で状況説明。園長からは電話で母親に連絡。短期利用前に不安定な様子が見られ始めており、今回園の対応としては問題なかったと思われる。今後ショート利用者受け入れにあたり、記録を整備する。また家庭に連絡を入れる際のマニュアルを作成する。	本人

#### (2) 板橋区立小茂根福祉園（障害福祉サービス）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.8.25	家族	(引継ぎも含め) 支援の質が悪い。	改善に努めるよう職員間で周知した。	本人
2	30.2.16	家族	健康診査票の配布が遅い。	職員間で周知し改善を促した。	本人

#### (3) 立川福祉作業所（障害福祉サービス）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.7.22	家族	クラブ費が未納。家族は支払った、施設はもらっていない、との金銭トラブル。	支払った、もらったとの確認が取れない。領収書の発行方法を変更する。今後は領収書控えを残しトラブルを未然に防ぐ。	本人
2	29.7.26	本人	個々の職員の対応が、あいまいでたらい回しが不満。	看護師が傾聴し、温かい声掛けと対応で本人納得。	本人
3	29.9.11	家族	利用者が作業室の吊るし戸を破損。その件とその週前後に不安定なので家族に伝えるが、逆に納得ができない旨の苦情。	個人賠償責任の件は納得していただいた。	本人

#### (4) 東村山生活実習所（障害福祉サービス）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.5.2	家族	他利用者のズボンと下着を間違えて着せて帰宅する。	ご家族に謝罪する。着替える際に間違えないように確認を徹底する。	本人
2	29.9.27	家族	昼食で使用するおしぼりを他利用者のもので取り違えて帰宅する。	ご家族に対し連絡帳と口頭で謝罪する。ご本人の持参したおしぼりについては返却する。	本人
3	29.12.28	家族	左手の平、親指の根元に痣がある原因を聞きたい。	前日に本人の他害などの行動障害に対して対応を行った。しかし降所の際には、外傷等の確認を行なっている。この旨を伝え納得していただく。	本人

## (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）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.6.30	地域住民	高圧洗浄清掃の車の機械音がうるさい。	同様の事案がある場合は、チラシを作成して事前に告知する。	本人
2	29.7.1	地域住民	区民集会室の前でタバコを吸う。（集会室利用者への苦情）	喫煙禁止のチラシを作成し提示した。	掲示
3	30.3.1	集会室利用希望者	集会室受付対応職員への苦情（集会室団体利用希望者）	相手の要望と集会室の登録に必要な内容を再度確認。また苦情に繋がりそうなクレーマー対応は受付職員一人の判断ではなく施設長にすぐ連絡するよう徹底した。	本人

## (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 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	29.5.8	家族	センターを利用していることをなぜ他機関が知っているのか。	そのような事実はないことを伝え、ご理解頂く	本人
2	29.6.18	家族	排泄介助が不十分	謝罪し、周知徹底	本人
3	30.1.5	利用者	ガイドの時間変更ができたのなら知らせて欲しい。	謝罪し、周知徹底	本人

## (7) アミニティ富士見（障害福祉サービス〈共同生活援助〉）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.10.20	家族	娘は片づけが苦手なので、世話人に片付けを手伝ってもらいたい。世話人の仕事に環境整備は無いのか教えて欲しい。	家族と園長・事業所職員で話し合いを実施。世話人の業務の確認等を行ない、理解を得た。	本人
2	30.3.1	後見人	さやま園祭に遊びに来た際に、腹を立てた利用者の方が、世話人に向かいパンを投げ、それに腹を立てた世話人がパンを投げ返した。	世話人へ園長・事業所職員から状況の確認と厳重注意を実施し、事故の振り返りを促した。	本人

## (8) レヂオンス巣鴨（障害福祉サービス〈共同生活援助〉）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.1.26	家族	右目周辺のあざがどのようにしてできたのか説明を聞きたい。	園長・サビ管で世話人からの聞き取りを行うが、グループホームで起きたことなのか判断がつかない現状であったが、ご家族に謝罪した。	本人

## (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 24 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.6.24	利用者	隣室のベランダにゴミが出ており、臭いがする。また、虫が出ており、ベランダ越しに自分の部屋に入ってきて困っている。	傾聴し、隣室の利用者にも確認し、ベランダを片付けていただいた。外国籍の方でもあるため、ゴミの出し方についても再度説明した。	本人
2	29.8.4	利用者	路上で歩きスマホ、喫煙をしている職員がいる。	該当職員に確認し、注意をした。	本人
3	29.11.10	利用者	施設も参加する地域のバザーのお知らせが、フェイスブックに載っており、そこに施設名も記載されていた。危険なので削除してほしい。	主催者側に連絡し、施設名を削除してもらった。	本人
4	30.1.3	利用者	自転車置き場に置いた自分の自転車がパンクし、スタンドが壊れた。外部の人間が入って来て壊したのではないのか？その件について他の利用者にも周知してほしい。	傾聴した。自転車置き場のセンサーライトを増設した。また、安全に配慮し、掲示も行った。	掲示

##### (2) サンライズ万世（母子生活支援施設）

合計 29 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.5.13	利用者	バス行事の際、帰りの車中で騒ぐ子どもを注意しない母親に対し腹を立て、職員が注意しない事を責める。	傾聴対応と不快な思いをさせてしまった事に対し謝罪した。	本人
2	29.8.2	利用者	2階ランドリーの乾燥機が汚い。いつも気が付くと掃除をしている。	確認と謝罪をおこない、ルールの再確認をおこなった。	掲示
3	29.9.11	利用者	他利用者の知人について話がある。「知人と幼児だけで集会室を使用している」	集会室使用のルールを外れている為、本人にその旨を伝えた。	本人
4	30.2.24	利用者	居室のトイレが詰まったことに対し、職員が対応してくれなかった。結局、ご自身で業者を呼び改善した。	状況把握はしており、業者と日程調整をおこなっていた。速やかな対応が必要であったことを確認した。	本人

##### (3) 双葉園（児童養護施設）

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	29.6.5	利用者	帰宅時間前だったが注意を受けた。	フロア時計がずれていた。時計を正確に直した。	本人
2	29.9.25	利用者	職員を異動させないでほしい。	異動を望まない理由を聞いた。	本人
3	30.3.4	利用者	怒っていないのに職員に怒っていると云われた。	本人の話の聴いた。	本人

(4) 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	29.5.5	利用者	他利用者が掃除をしていない事について	該当者に確認し、伝えた。	本人
2	29.6.5	利用者	隣室者の音について	相手に事情を聞いた。	本人
3	29.7.4	利用者	排水溝の音がうるさい	状況確認し、排水カゴを取り出した。(大雨のため一時的な出来事だった)	本人

(5) 昭島市児童センターぱれっと（児童厚生施設）

合計 4 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	29.6.18	住民	遊戯室音量	窓をダンボールにて防音	本人
2	29.7.7	保護者	入館記入必要か	声のかけ方及び記入補助	本人
3	30.1.17	住民	中高生団地近くで喫煙	近所を見回る	本人

## 5、医療事業

### (1) 昭島病院

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	29.5	外来患者	医師の態度が冷たい。薬・点滴の説明が無い。	「不愉快な思いをさせ申し訳ありません。今後このようなことがないようにいたします。」と掲示をした。	掲示
2	29.10	外来患者	トイレ入口のドアは衛生上、自動ドアにしてもらいたい。	建物の構造上、自動ドアの設置は難しく、ドアノブは1日3回清掃を実施している。	掲示
3	29.12	入院患者 家族	トイレ介助の時、看護師が面倒くさそうで乱暴で思いやりがない。	「大変辛い思いをさせてしまい深く反省します。一人一人が行動・言動に注意して参ります。」と掲示した。	掲示
4	30.3	外来患者	朝、採血を待っていると健康診断の人たちが優先されている。	「人員の配置や健診時間の検討をし、お待たせしないよう考慮していきます。」と掲示した。	掲示

### (2) 昭島病院訪問看護ステーション

なし