

平成 21 年度苦情解決報告書
(抜粋)

平成 22 年 12 月 8 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

1 高齢者支援系施設

ア 万世敬老園（養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
14	利用者	同棟の利用者が自分の悪口を言う。注意して欲しい。	「注意しておきます。」と説明し、納得される。その後も、同種の訴えがある。	本人
	利用者	職員に居室から支援員室へ無理矢理引っ張られた。右手首に痣ができ全身が痛い。あんな奴は、辞めさせて欲しい。	同室者と激しいトラブルで介入した。主の興奮・暴言強く、同階の他利用者に影響が大きい。翌日の面談では同階の他職員が謝罪し主も納得される。主任立会のもと該当職員が謝罪する。	利用者会
	利用者	全館消毒について、放送があった直ぐの実施は利用者無視ではないか。夕食前の晩酌中の人も多かった。せめて2~3時間前に放送等で連絡しろ。	感染症気味の方が急激に増加していたので急遽実施した。その場で謝罪する。今後出来る限り配慮する。	本人

イ サンホーム（軽費老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
36	利用者	浴室のカランの水漏れがある。又シャワーの蛇口を閉めない人がいる。	カランについては修理依頼をしています。シャワーの取り扱いについては定例集会でお話します。	施設内 掲示 利用者会
	利用者	最近、配膳の時間がおくれることがある。そのため混雑するので開始時間を遅らせてはどうか。	遅れにはそれぞれ理由があります。問題ないように行っていきます。時間遅れのないようにします。	施設内 掲示 利用者会
	利用者	非常螺旋滑り台を使用したことがないがもったいないといつも思う。	使用可能ですが危険が伴うもので使用していません、最終的な避難経路として今後検討します。	施設内 掲示 利用者会
	利用者	新入所者の細かい説明がなされていないように感じる。1つ1つの説明、確認してほしい。	今後生活のしおりの説明だけでなく細部にわたり生活に支障ないように徹底します。しばらくは職員のかかわりをふやしていきたい。	施設内 掲示 利用者会

ウ ライトホーム（軽費老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
1	利用者	市指定のゴミ袋を事務所で販売して欲しい。	事務処理上困難であることを伝え、ご理解いただく。	利用者会

エ フジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
2	利用者 家族	2か月に1回のペースで髪を切っている。その請求があるが、こんなに頻りに髪を切る必要があるのか？また、美容業者の請求書に関して、業者の住所もなく、名前のみが記入されている。何の領収書かわからない。	ご家族との話し合いの結果。6か月に1度位を目安に髪を切ることとなる。領収書に関しては、業者に改善を要望し、対応していただく。	本人家族
	利用者 家族	ショートステイの予約の件で電話連絡がある。「事務員が対応する。担当職員が不在のため、正確な返事をしかねるため後日、担当職員から連絡する」旨をお伝えする。「担当が一人しかいなくて、病気等長期不在の時はどうするのだ。どんな商売をしているのだ。法人本部はどこだ」すごまれる。	担当者より、当日連絡を入れ、事情を説明する。9月の予約状況を説明し納得される。	本人家族

オ ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
5	利用者 家族	面会時に職員より「居室で他利用者とトラブルになった」との話聞いて心配になった。	トラブルの原因は当該利用者には原因がない旨をご家族にご説明した。	施設の HP
	利用者 家族	最近部屋で寝ていることが多いので家庭菜園のようなものをさせてあげたい。	家庭菜園のスペースがないため鉢植えなどできるように準備をした。	施設の HP

カ 原町ホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
2	事業所 利用者	前任の担当ケアマネージャーが申請を怠り自費分が発生した。	事業者側が責任を負い支払った。	施設内 掲示
	利用者 家族	母の居室に亡くなられた方のぬいぐるみが置いてあった。このようなことがないようにして欲しい。	ぬいぐるみを処分し、家族・本人に謝罪する。	本人家族

キ ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
5	利用者 家族	他利用者とのトラブルに対し、何らかの改善を求められた。	家族を交え対策を検討し、居室変更を視野に入れ観察とした。	本人家族
	利用者 家族	ショート利用後の洗濯物が丸めてぐちゃぐちゃの状態で見捨てられた。使用後洗濯した物とそうでないものを分けて欲しいとお願いしていたが、実施されていなかった。	退所時に荷物確認の際、注意を払い改善する旨伝え了解を得た。	

ク ひかり苑（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
0	なし			

ケ かえで（認知症高齢者グループホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
1	家族	本人所持金の残額が少なくなっているため、施設で管理することを検討してほしい。	1万円以上の所持金については、施設管理するとともに、少額の個人買物についてもレシートの写しを施設で保管し残額の把握を行うことをご家族の了解を得た。	本人家族

2 障害者支援系施設

ア さやま園（知的障害者更生施設・入所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
10	保護者	診断書料を払ってほしいということを以前からお願いしており、帰宅中にお金を持たせてもらったが、本人が使ってきた。どういう風に説明して本人に持たせたのか知りたい。	帰宅前には本人に説明をし、封筒を別にして持たせた。本人が使ってしまうという危機感は持っていなかった。祖母に謝罪するとともに今後は丁寧な説明をするともに、金銭等については直接渡すことにする。	保護者
	利用者	自分は悪いことをしていないのに、他利用者が口を聞いてくれない。何とか解決してほしい。	双方の話を聞き、かなりの誤解が生じていることが判明したので、職員が仲介に入り、解決をする。	本人
	利用者	職員と外出をした際、職員が携帯電話をしようし、出会い系サイトをやっていた。職員に注意してほしい。	完全なる誤解（時刻表検索をしていた）。アクセス履歴もない。しかし、利用者のいるところで携帯電話をいじっていたことでの誤解であったため、今後このような誤解が内容に使用には十分気をつけるように喚起。	本人

イ 小茂根福祉園（知的障害者更生・授産施設・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
7	保護者	看護師に診てもらっているときに支援員から不適切な言葉を言われ、そのことが頭に残り不安定になった。	本人に誤解が生じた経緯を説明し、お詫びする。今後は利用者がいるところで誤解を生じるような職員同士の個人的な会話は避ける。	本人 保護者
	保護者	連絡ノートの記述による表現方法や担当職員間で連携できていない。	当日電話にて状況説明及びお詫びをする。確認事項については連絡ノートではなく直接電話でのやりとりとした。必要事項については授産全体で共通認識を持つことを再確認する。	本人 保護者
	利用者	食事介助は本人と確認してから行ってほしい。	電話にてお詫びする。今後は本人と確認してから食事介助にあたる。	本人 保護者

ウ 東村山生活実習所（知的障害者更生・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
7	保護者	送迎車の冷房で身体が冷たくなっていた。	冷房の温度設定、風向きなどを調節。職員に周知。保護者へ謝罪した。	本人 保護者
	利用者	顔に傷、右ひざにあざ。	所内で興奮し自傷。職員の見守りを強化。	本人 保護者
	利用者	利用者が排便した際、ビニールが大量にでてきた。	所内のビニール製品については本人の目の届かないよう確認し見守りを強化していく。	施設内 掲示

エ 立川福祉作業所（知的障害者授産・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
2	地域住民	納品している直売所にて職員が消費期限の表記に誤りがあった。	すぐに回収して訂正する。パソコン内のラベルデータを確認して今後間違いのないように整理する。製パンや店舗について確認やメンテナンスを定期的に行う。納品時の製品ラベル・出来具合等の現場に居合わせたすべての職員・アルバイトが同じ認識で業務を行えるように確認を行う。施設内で検証を行い報告、了解していただく。	本人
	保育園	納品先（保育園）のパン製品にてバターロールに異物混入（3ミリ程度小麦粉の固まり）	使用するすべての器具・機械の確認。木製のまな板を使用していたので衛生的で大理石的な物に変更。職員・利用者に対しても衛生面をチェックしてミーティングを行う。施設内で検証を行い報告、了解していただく。	本人

オ 昭島荘（救護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
2	利用者	利用者より、職員の注意が他の利用者に対してきつい。	日頃の職員の言葉遣い、態度について注意を促し、利用者の自尊心や気持ちを傷つけないように改める事をお会議等で提案をし、職員の共通認識を図る。	その他
	利用者	利用者より職員に対してきつい口調で注意された。普通の言葉で話をしてほしい。	利用者への対応は接遇の基本を踏まえ、誰が聞いても安心する対応を心がけていくように接遇検討委員会や各会議で提言した。	その他

カ さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
13	保護者	予備薬の返却忘れ。	清算時に返却した。	本人 保護者
	ガイドヘルパー	食事代の自費負担分について説明してほしい。	交流会にて説明した。	交流会
	保護者	着替えをしっかりとらせてほしい。	自分でやれる方であるが、介助する方向で母と確認する。	本人 保護者

キ さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
1	日中一時支援利用者	車椅子利用者が食事中に口から食べこぼしをしているのを見て食欲がなくなり、余り食べることができなかった。可能であればそのような状況が見えない場所で食事できるように配慮してもらいたい。	環境を整え食事ができるように配慮すること伝え、改善を図った。	本人 保護者

3 保育支援系施設

ア むさしの保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
10	保護者	アレルギーの為除去食にしているが、アイスは食べられないので園では卵のっていないアイスにして、同じ物を食べさせて欲しい。	栄養士、看護師、担任と面談をする。園で購入している業者には卵無しのアイスは無い事、アイスのみのは園で手作りの卵なしのアイスを出している事を伝える。	保護者
	保護者	家での様子がおかしいと連絡を受ける。就寝時に「お友だちが怖いから眠れない。」「保育園に行きたくない。」と言っている。リュックの一部がはさみのようなもので切られていた。子ども同士の事だが、注意してみたい。	リュックは新しいものを弁償をする。5歳児の園児のことについては、今後気をつけてみていくことを母親に話し納得してもらう。	保護者

イ 昭和郷保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
15	保護者	4月より幼児に進級したが、前担任の名前しか出てこない。うちの子も見て欲しい、一緒に遊んで欲しい。	進級し環境の変化も多いので、職員も意識して関わりの時間を多く持つように努める。	保護者
	保護者	おたより帳にて、昨日ズボンに砂が入っていたので気をつけて欲しいとの依頼があった。	クラス内で話し合いをし、外から入室する際は気をつけて入るようにする。	保護者
	保護者	虫さされのあとが傷になってしまったため、虫よけリングをつけさせてもらえないかとの事。	お便り帳にて知った為、降園時に保護者の方と話をする。看護師等と相談後、専用のスプレーを用意した。	保護者

ウ 大山保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
22	保護者	子どもが持ち帰った着替え袋の中に別の園児の衣類が入っていた。下着まで入っていた。きちんとして欲しいとのこと。	今後このような間違いがないように気をつけるとお詫びした。	保護者
	保護者	今週、最高で38.2の熱で休んでいる。職場の方に預かって貰ったりしていたが、もう頼めないで熱があっても保育園で預かって貰えないかと相談を受けた。	現在も熱があり医者にかかっているという現状を聞く。園としてはお預かりできないことと、病後児保育を実施している病院があることを話す。熱のある時にお預かりしてもすぐにお迎えに来てもらうことになることを説明して丁重にお断りした。	保護者

	保護者	連絡ノートに保育内容は室内遊びと沐浴を行ったとあったが沐浴はしなかったようだがどうしてかと聞かれた。	連絡帳の生活欄には個人対応ではなく全体の生活が入っていることを説明し、昨日は本児の登園が遅かったので沐浴は予定していたができなかったことを伝えると納得をしていた。	保護者
	保護者	ハイキングの用意をして登園してきたがハイキングは中止になった。前日に休んでいたの、昨日のうちか今朝にでも連絡がほしかった。	連絡をしなかったことを丁寧にお詫びする。受付担当者、当事者の職員もあわせてお詫びをした。許して頂けたが、このようなことがないように連絡は忘れず必ず確認するよう心掛ける。	保護者

エ 昭和郷第二保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
6	保護者	書面にて、子どもがおやつや食事に使用するエプロンとおしぼりに毎回ではないが食べ物が包まれている。払えば落ちるような物まで付いている。これから暑くなってくるとカビや臭いが心配なので、できるだけおとして欲しい。	職員会議で報告した。クラス担任から「子どもが自分でエプロン・おしぼりを汚れものバッグの中に片付ける」とのことだが、その前に保育士がきちんと見て、簡単に取れる食べ残しに関してはきちんと落とすこと伝える。又、食べ物が付いている汚れものを持って帰る保護者の身になって考えてほしいことも伝える。以前も同じような苦情があったため今後は繰り返すことのないように徹底していく。	施設内 掲示
	保護者	朝、担任が受け入れの際に話がある。昨日の迎えの際（19時頃）紙おむつに排泄しパンパンの状態引き渡された。延長番では紙おむつを取り替えるのは難しいのかと尋ねられた。	遅番から延長番に移動する時には毎回紙おむつを見て濡れているようであれば替えていた。又、引き渡す時にはおむつが濡れているかどうか確認してから引き渡すようにしていた。しかし、その日はたまたま確認するのを忘れて引き渡してしまったので、謝罪した。再度、降園前には必ず紙おむつが濡れていないか確認してから引き渡すように徹底していった。	保護者

オ みなと保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
10	保護者	登園時、玄関前にバギー・自転車が止めてあり危険である。安全に登園できるようにして欲しい。	登園時の状況を確認し、改善していく事を伝える。経過を報告し、改善されたことを確認する。バギー、自転車を玄関前に止めている人、一人ひとりに声をかけていき、改善された。	施設内 掲示

	近隣住民	保護者の送迎の車、自転車等が邪魔で車庫に入れられない。マナーがなっていない。以前より申し出ているが改善されていない。送迎時に人を立てる等改善してほしい。	保護者に注意を促すことを約束し、謝罪する。玄関、事務所窓にマナーの啓発を掲示する。時々職員が邪魔になっていないか確認する。	施設内 掲示
--	------	--	---	-----------

カ 同援みどり保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
18	保護者	送迎用の ID カードの写真を撮りたい旨を伝えると、なぜ ID カードに写真が必要なのか、もし落したら怖い。保育園の先生が保護者の顔と名前が分からないなんて・・・保育園の職員とは信頼関係の上に成り立っている。	ID カードの趣旨と緊急時の引き取りカードにもなるので、安全に正確にお子さんを引き渡す意味もあり、顔写真を載せさせてもらっている事を伝えたが理解してもらえず嫌であるとの事であったので写真無しで発行することにした。	保護者
	保護者	新任の職員から送迎時一言もなく引き渡された又挨拶も無かった。一生懸命やっているのは分かるが日中の様子を一言でもいいので知らせて欲しい。	新任職員に親の思いを伝え、挨拶をきちんとする事と同時に子どもの様子を一言添えて引き渡すようにと指導する。 保護者より保育士の変化が見られ又一生懸命に伝えようとする思いが伝わり嬉しい。保護者の思いを汲んでいただきありがたいとの声を頂く。	施設内 掲示
	保護者	子どもの虫刺れがひどい、どうかかして欲しい。体に害のあるものは使用しない方針は理解できるが何か対策をしてほしい。	園庭廻りの草取りを行う。虫除け用にスプレーを購入・蚊取り線香の設置。 砂場のカーパー用として使用していたタイヤを除去する。散歩等に出る時は事前に虫除けスプレーをする。体に害の無いスプレーを購入し使用することとした。	施設内 掲示

キ つつじが丘保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
5	保護者	シートを持って帰る日の布団の上で遊ぶ子どもが多すぎる。基本的には親が監督すべきことだが、ピアノ教室にも多大な迷惑をかけており、月謝を払っている親としては非常に不愉快である。教室を開いている保育園としては何とか対策を考えるべきではないか。	まずは、保護者や園児に布団の上で遊ばない旨を伝え、注意を喚起し、幼児の遅番・延長番が布団の乱れを直したり、布団をとりやすく、くずれにくいように置き方を工夫した。	保護者

	利用者	5歳女兒がお迎えの時に1歳保育室前室で妹(1歳児)を抱いていた際に保育士が強い口調で注意した。注意の内容については説明され理解することはできたが、注意の言い方に関しては納得できなかった。	対応した職員はその場で謝罪し、園長に報告し対応させて頂く旨を伝えた。 後日、注意した職員はリスクを感じて注意したけれども言い方が良くなかった旨を伝えたが、一応納得されたようだった。	保護者
--	-----	---	---	-----

ク 同援さくら保育園(保育所)

件数		主な苦情内容	対応及び解決方法	公表方法
4	保護者	新年度になり担任が変わり誰が担任か解らない。写真や名札だけでは信頼関係まで築けない。	意見について職員招集し周知、出来るだけ朝夕職員の方から挨拶したり名前を伝えたり話しかけコミュニケーション作りをするよう徹底した。	施設内 掲示
	保護者	昨年の夏祭り時下駄をはいた保護者が子供の足を踏んだ。幸い怪我はなかったが危険なので大人は下駄やヒールは履かないでほしい。	充分お子さんに目を向ける。日本ならではの浴衣姿に下駄は必須。古来の良いものは引き継ぐ等で今年も着用するがそれぞれ自分のお子さんに充分目を向け危険のないようにしてもらおう。また夏祭り開始時、園側から注意喚起する。ヒールについては職場から直接園にきてそのまま参加のかたも居るので周りにお子さんに充分気をつけてもらおうよう伝える。	施設内 掲示

4 児童・女性支援系施設

ア サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
44	利用者	トイレトーパーがなくなった。母の会言ってほしい。	次回の母の会で話すこととする。	母の会
	利用者	4番シャワーの当番がきちんと掃除をしていない。	次回の母の会でお話する。	母の会
	利用者	2階～3階の間の階段がひどくぬれている。	職員見に行くと、水滴が落ちていたので拭く。	本人
	利用者	福祉事務所より連絡 休日や病児保育の受け入れについて、思うように受け取ってもらえない、施設長に上記の件他で話しがある宅配便の受け取り、受け渡しについて。職員があいさつしない。	福祉の方に事情を説明。	その他

イ サンライズ青山（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
39	利用者	緊急一時保護室の食器を無くしたと言われた。	気になるからと主が弁償。謝罪し、受け取る。	本人
	利用者	トイレトーパーが濡れている事が相次いでいる。	張り紙をする。	施設内 掲示
	利用者	男性の業者がいるのに職員が立ち会っていない。	謝罪し、立ち会う。	本人
	利用者	風呂代が高い。長時間湯が出るようにしてほしい	傾聴し、計算方法を見直す。	施設内 掲示

ウ サンライズ万世（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
8	利用者	保育園の園庭に落してしまった布団叩きを職員が確認に行く。保育園より処分したかもしれないと言われたと伝えると、布団叩きが落ちていたら、サンライズ万世からだと思わないのかと話がある。	数日前に主から職員に話があったが、すぐに確認しなかったため、謝罪する。	その他
	利用者	22:00 隣の部屋から焦げ臭いにおいがして、廊下も臭い。	確認に行くと、パンを焼いていたから焦げてしまったとのことで、窓をあけて換気をする。各部屋に事情を説明する	その他

	利用者	ランドリーの洗濯機について、洗濯が終わっているのに取り出さない。部屋番号のマグネットがついていない。順番待ちをしたのに先に使用されてしまった。	・洗濯機の利用の仕方について、利用者がもう一度確認できるようにしたいと伝える。 ・部屋番号マグネットの貼る欄を整備する。	施設内 掲示
--	-----	---	---	-----------

エ サンライズ山中（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
1	利用者	シャワー室使用时、水は出るが、お湯が出ないとコールがある。	業者とガス会社に連絡をし、点検の結果、安全装置作動のため止まっていたことが分かり、復旧する。	施設内 掲示

オ 双葉園（児童養護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
2	利用者	定額給付金を受領出来ないことへの不満。	園としては当初保護者が受領出来るものと思い連絡を入れていたが、母親との離婚調停が決着するまでどちらにも渡せないことを説明し了解を得る。	保護者
	利用者	電話をかけてはいけない時間に、しかも母親への用件でかけてしまい激怒される。	園長が延々と苦情の電話対応をし、謝罪したが文書での謝罪を求められ、申しわけなかったことと今後このようなことが起きないように指導する旨の内容で手紙を出し了承を得る。	保護者

カ いこいの家（婦人保護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
23	利用者	朝食前、「1Fのトイレが汚い。外部の方が来たら失礼にあたります」と言いに来る。	確認すると汚い、掃除当番に声をかけるとこれから掃除をすると話す。	施設内 掲示
	利用者	朝食時、パン3枚食べようとしたら、パンは2枚までと調理員に言われたので1枚半しか食べなかった、他の人はごはんをおかわりしているのに、と怒りを露わに震えながら話す。昨日も食堂でうがいをしたら、ここではしないでくださいと同じ調理員にきつく言われた。昨日は調理員が2人で「（緊急で）まだ出ない人」というような言葉が聞こえ、自分のことを言っているように聞こえ嫌な気持ちになった。園長と話をしたいと希望する。	園長面接。その後、女性センターに連絡。食事は居室配膳に変更。	その他

利用者	第3者委員面接。同室の人とあわず、一人部屋になりたい。胃が痛かったりする、他の人とは作業したり楽しく過ごせている。悪口を言われたり、嫌な思いをすることがある。	話を聞く	本人
利用者	1階意見箱に投書。「人の悪口ばかり言っている人々がいるのでこまっています。それに人聞に伝えるのはやめて欲しい」	話を聞く。園長に懇談会で悪口を言わないように話をして欲しいと希望。懇談会にて全体に話をする。	本人

5 医療支援系施設

昭島病院

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法	公表方法
6	外来患者	整形外科は、いつも込み合っている。2~3 時間待つので、午後も診察をして欲しい。	午後は、原則的に手術、検査、病棟回診があるため外来診察できないことを伝える。医師は、指名できないが三人体制で診療を行っている日に受診をお願いした。	院内掲示
	患者家族	車椅子置き場をもう少し入口に近い位置にして欲しい。付き添い人が、タクシーを降りて、車椅子を取りに行く、帰りには逆の動作をすることになる。	正面玄関の風除室に置く計画をしたが、盗難の恐れがあるため現在の位置に車椅子置き場を設置したことを説明し、納得して頂いた。	院内掲示