

令和 3 年度  
苦情対応報告書  
(抜粋)

令和 4 年 6 月 10 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会



# 目 次

## 1、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	9
(5) みなと保育園	9
(6) 同援みどり保育園	9
(7) つつじが丘保育園	10
(8) 同援さくら保育園	11
(9) 同援はいじま保育園	11

## 2、高齢者支援系

(1) 万世敬老園	13
(2) サンホーム	13
(3) 昭島荘	14
(4) フジホーム	14
(5) ニューフジホーム	14
(6) 原町ホーム	15
(7) ゆたか苑	15

(8) ひかり苑	.....	15
(9) グループホームかえで	.....	15
(10) 原町グループホーム	.....	15
(11) フジ・デイサービスセンター	.....	16
(12) 原町デイサービスセンター	.....	16
(13) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑	.....	16
(14) 新宿区榎町高齢者総合相談センター	.....	17
(15) 昭島市中部地域包括支援センターあいぼっく	.....	17
(16) フジホーム指定居宅介護支援事業所	.....	17
(17) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所	.....	17
(18) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所	.....	17
(19) ひかり苑指定居宅介護支援事業所	.....	17
(20) 昭和郷指定居宅介護支援事業所	.....	18
(21) 原町小規模多機能居宅介護センター	.....	18
(22) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター	.....	18
(23) 昭和郷訪問介護センター	.....	18
(24) 高齢者住宅さくらガーデン	.....	19
3、障害者支援系		
(1) さやま園	.....	20
(2) 板橋区立小茂根福祉園	.....	20

(3) 立川福祉作業所	.....	20
(4) 東村山生活実習所	.....	21
(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ	.....	21
(6) 東久留米市立さいわい福祉センター	.....	21
(7) アミニティ富士見	.....	21
(8) レヂオンス巣鴨	.....	22
(9) 夢オハナ	.....	22
(10) 豊島区東部障害者支援センター	.....	22
(11) 豊島区東部障害者支援センター	.....	22
4、児童・女性支援系		
(1) サンライズ武蔵野	.....	23
(2) サンライズ万世	.....	23
(3) 双葉園	.....	24
(4) いこいの家	.....	24
(5) 昭島市児童センターぱれっと	.....	24
5、医療事業		
(1) 昭島病院	.....	25
(2) 昭島病院訪問看護ステーション	.....	25

要望レベル		公表方法	
1	話を聞いてほしい	1	本人のみ
2	教えて欲しい	2	本人及び家族
3	回答がほしい	3	家族会・保護者会
4	調査してほしい	4	施設内掲示
5	改めてほしい	5	施設のホームページ
		6	利用者向けの集会
		7	その他

1 保育支援系

(1) むさしの保育園

計 7 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.6.25	5	保護者	写真のネット販売のシステムの写真が拡大できず、見づらい。	業者のシステムの問題のため、園では対応できないことを伝える。業者へは要望として伝えていく。	1
2	3.7.20	1	保護者	担任より「土曜日登園分の平日休みはないのか?」と聞かれ「ない」と返答したところ、「小さいのにかわいそうね」と言われた。この一言がショックで転園も考えた。お迎え時に謝罪されたがへらへらと笑っていた。正直、あの職員とは関わりたくない。謝ってもらいたい訳ではない。再発防止を伝えてくれるわけでもなく、この気持ちをどこにぶつけていいのかと思い、電話をした。	担任保育士が謝罪したが、ややこしくしてしまい、園長が話を聞き謝罪。再発防止として保護者の気持ちを考えて、安心して預けてもらえるよう、また園児楽しく過ごせるように保育していくことを職員間で周知した。また、保護者の職業も考え、コロナ禍で色々と大変な状況もあるので、保護者の背景にも目を向け考えて対応していくように伝えた。	1
3	3.8.13	5	保護者	昼食後の迎えだったが、保護者の都合で午睡帯となった。保護者希望により、昼寝をお願いしたい、とのことで、入眠を促すが興奮して寝付けず賑やかになったので、やや強引に寝かせた。本児泣いているところにお迎えが来て、状況を説明。保育士の言い訳け以前から子どもに対して不適切どころがあった。改めてほしい。	園長が謝罪し、状況を伝えた。対応した保育士については、不適切な対応であり、経験年数から自覚が足りないため、担任から外すこととした。また、引き続き子どもに寄り添う保育をするために園内研修を行い、実践につなげていく。	2 4
4	4.3.7	4	保護者	卒園式の様子を配信した動画を見たが、子どもが映っていなかった。撮影したのは誰なのか。どのような状況で映っていないのか。26名中そこだけ映っていないのは、余程のことがあったのか。	園長・撮影していた職員で謝罪する。卒園式前に濃厚接触者がクラスから発生し急遽、色々な点を変更したことを説明。状況を説明したが、納得はしていただけなかった。	1 3

(2) 昭和郷保育園

計 6 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.5	2	保護者	大規模補修の関係で、自車での登園は控えて欲しい旨を事前に園から言われたが、車で登園したいと申し出をしたにも関わらず、園から返答がない。	職員の伝達忘れの旨を保護者に謝罪し、当日は車での送迎をしていただいた。	1
2	3.7.7	1	保護者	個人面談の日程の希望を記入しよ	謝罪し、早い者勝ちにならないよ	1

				うとしたが、希望日が他者と重なった場合に後からの記入だと割り込みだと思われてしまうのではないか。	う、予定表の閲覧・記入方法を変更する。	
3	3.12.7	2	保護者	子ども同士のトラブルがあった場合、相手の親もこの事実を伝えて欲しい。	担任、園長から双方の保護者に対応し、収束する。	1

(3) 大山保育園

計 8 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.14	5	利用者	受け入れの際、母より「子どもが昨日、男児に小股をさされた」と担任に話があった。その件について、本児が担任に話したと言っていたがどのような状況だったのかと質問があった。また、同日のお迎え時に園長にも同じ内容の話があった。	男児は、ふざけてした行為であったことを知らせ、本児に謝ったことを伝えた。母親は納得した様子だったが女の子の大事な部分なので絶対にやめてほしい。男児の保護者にもしっかり伝えてほしいとのことだった。	1
2	3.5.13	3	利用者	園長宛に母親から電話が入る。前日(5/12)の迎え時に、1歳児保育室前室に先に迎えに来た保護者が2人いたので入らないで待っていたら、次に来た保護者が入っていった。「新型コロナウイルス感染症拡大防止で密室を避けるため前室には2人しか入らないで下さい」と保育園から協力を求めているにもかかわらず、入室してきた3人目の保護者に対して担任が注意しなかった。「前室は2人まで」と掲示するなら職員もしっかり対応して欲しい。	苦情の電話の際と迎え時に園長より職員が前室に入れる人数が2人であるということを守れるようにしっかりと対応出来なかったこと、今後徹底できるように対応することを伝え謝罪する。母からは「先生たちも色々対応が大変ですが、宜しくお願いします」との返答があった。翌日(5月13日)の迎え時にクラスからも改めて謝罪し、前室の人数が2人以上になる場合は声を掛ける。他の保護者にも伝えるとともに、改めて掲示をする等、改善していくことを話す。	1
3	3.8.29	3	利用者	昨日の帰り、「本児のではないマスクをしていた」と話があった。マスクは記名入りのものであったが、名前のないマスクをしていたようだった。	昨日、本児はマスクの紐を切ってしまったため、リュックに入っていたマスクを使った事を伝える。違ったマスクをしていた事は謝罪をすると共に、今後気を付けて見ていくように伝えた。	1
4	3.10.18	3	利用者	連絡帳に15日(金)、パンツで帰園し本児が戸外でお漏らし(排便)をしてしまった、またパンツをしっかりと履けていなく、自分で履いたのかと記載があった。複雑な履き方をしていた為、苦しい思いをしたのではないか。職員が履かせたのであれば対応が雑ではないのかという指摘を受けた。	謝罪する。本児が自分で履けていると、思い込んでしまったことが原因だった。今後同様のことが起こらないよう「延長はオムツ」「18時までの迎えの際は、下着の相談をすること」を伝える。	1



(4) 昭和郷第二保育園

計 9 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.6.25	5	保護者	非常勤保育士の対応に対して保護者が心を痛めたと申し出があった。	挨拶に対して、無理強いをしない対応をしていく。	1
2	3.8.10	3	保護者	途中入園したが、園での様子が全く分からない。	個人ノートとクラスノートを併用していく。また、口頭でも伝えていく。	1
3	3.9.25	1	保護者	保育時間が超過し、超過料金を請求されたが、時間内に迎えにいていた。	時間ギリギリに迎えにくる保護者もいるので、別の職員にも声を掛け対応していく。	1
4	4.3.1	2	保護者	発熱等の症状で迎えの依頼をされたが、発熱時の迎えの基準を教えてください。	母親の話を聞きながらも、感染防止に向けての取組みを伝えた。	1

(5) みなと保育園

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.21	5	近隣住民	シルバーさんが子どもを見ていない。	改めて掲示、子どもにも登降園時について話した。	4
2	3.6.8	1	保護者	特定のお友だちに仲間に入れてもらえない。	本児の話を聞く。環境を作っていく。	1
3	3.8.16	3	保護者	特定のお友だちに嫌なことをされる。その時の保育士の対応	お友だちへの関わり方について、その時々トラブルがあった際の対応の仕方を説明し、意地悪ばかりではないこと、職員間でも対応の徹底していく。	1

(6) 同援みどり保育園

計 9 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.7	3	保護者	母から担任に手紙 最近、「友だちから蹴られたり、パンチをされている」といった内容の話を聞くようになった。 今まで友だちについて不満を聞いた事がなかったので心配である。 家庭での状況を知っておいてほしいとの事だった。	進級してからも友だちとは変わらず仲良く遊んでおり、トラブルなどは無い事を伝えた。 本児の情緒の安定を図りながら、今後も引き続き様子を見ていく事を約束すると、安心してもらった。	2

2	3.4.12	3	保護者	送迎の際に、園児に対する保育士の言葉掛けがきつく、衝撃を受けたとの指摘があった。4月に入園したばかりだが、園の方針として叱る保育を行っているのかを聞きたいとの質問があった。	母の思いを受け止め、園として「叱る」保育方針ではない事を伝える。いけない事をしてしまった時には言い聞かせをする事もあるが、その際は言葉を選び、伝え方には配慮している事を説明する。	2
3	3.6.28	3	保護者	クラスの様子をかたんメールにて送信しており、その中に体操着の忘れ物が多かった事と、年間行事予定表の確認をお願いする内容を一文入れた。 それについて「前日のメールで体操着を持参するお知らせがなかった。5歳児クラスのメールには書かれていたのに、3歳児クラスのメールには記載がない」今後は前日に持ち物について一文入れてほしい。	持ち物のお知らせを入れていなかった事を謝罪し、今後は幼児3クラス、前日にお知らせする事を伝える。	2
4	3.11.17	3	保護者	クラスで胃腸炎が流行しており、午睡明けに本児の嗚咽する姿が見られたため、お迎えの連絡をする。前日まで下痢症状がありお休みをしていた。 ようやく登園したばかりでの呼び出しで、自分ばかりすぐに呼び出されると感じていた。迎えに来た際も立腹しており、保護者の方から「看護師を呼んだ方が良いのでは？」との事で看護師と副園長が対応した。	リーダーが後日、事実確認を行った上で母から直接話を聞いた。日が経っていた事もあり母も落ち着いて話をする事ができた。 体調不良の基準はどの家庭も同じであり、担任だけの判断で連絡を入れる事はない。看護師や園長に報告し、その上でお迎え要請をしている事を伝え、納得してもらった。	2

(7) つつじが丘保育園

計6件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.2	3	保護者	療育の先生になぜ進級しないのかと話があった。幼児の中で刺激を受けた方が良いとのアドバイスあり。(4歳児であるが過ごしやすい環境等により2歳児で生活中)	前年度の面談において、秋に進級という話であったが、療育のアドバイスがあるのであれば6月進級に向けて活動していきたいと伝えた。母も了承。	1
2	3.5.6	3	保護者	門のインターフォンを押したが、約2分鍵が開かなかった。月曜日でシート付けがあり、電車に乗り遅れる。押したら早く鍵を開けて欲しい。	早番職員へ話があった為、その場で謝罪した。シート付けについては金曜日でも可と伝える。インターフォンは放置せず、すぐに対応出来るよう非常勤保育士が持つ	1
3	3.5.21	3	保護者	保育園はよくしてくれているが、クラス担任1名への不信感や月齢が低い事、コロナ不安など理由に5月退園。	保健師が関わっている家庭でもあった為、家庭と保健師で話し合いを重ねたが、意向は変わらず退園となった。	1
4	3.8.23	3	保護者	遅番で過ごす部屋について。いつまで2歳児で過ごすのか。幼児の遅番で過ごさせたい。保護者が話をしないと動いてくれない感があり、不信感につながっている。	園での本児の様子を伝え、遅番時は引き続き2歳児で過ごすことのできることを伝える。また、今後幼児で過ごす可能性もあることを伝える。療育の様子等今後はさらに伝え、	1

				*今年度で転園 保育方針が合わないとの理由	連携していきたい旨も話す。	
--	--	--	--	--------------------------	---------------	--

(8) 同援さくら保育園

計 3 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.5.17	5	保護者	休日保育を利用した際、その日の担当保育士に叩かれた、と子どもが言っていた。その日の帰り、お迎え時間を記入時にも乱雑にお迎え時間表を渡され、受け答えの態度が悪く疑問を感じた。今まで休日保育を利用してどの職員にも好感を持っていた。引き続き利用していきたいと考えているが、園に対して不信感しかない。担当を外してほしいと言わないが、当該保育士に会うのも気まずい。	主任が電話対応し、事実確認後、再度連絡を入れることを伝える。兄弟走り回っていたため、注意した。その際の注意の仕方などが強い口調になってしまっていたのかもしれない。子どもたちに恐怖を感じさせる行動になってしまったことを謝罪する。今回の件は職員全体で周知し、再発に努める。	1
2	4.1.30	5	保護者	自分のクラスからコロナ感染者が出た場合は知らせて欲しい。濃厚接触者がいる中に本児を預けることはしなかった。結局、久しぶりに登園した後、発熱となった。事前メールを送った際は陽性者が出たクラスを伝えて欲しい。	個人情報の関係で伝えられない旨を伝えると「そうですよね」と納得していた。	1

(9) 同援はいじま保育園

計 11 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.4	1	保護者	個人のおたより帳に記載した名前が間違っており、付箋が貼ってあった。付箋内容は、名前の漢字が間違っている、正しくはこうです、覚えて頂けると嬉しいですといった内容だった。	おたより帳と口頭で謝罪をした。母より、担任になったばかりなので仕方がない、今後覚えて頂けたら大丈夫です、との返答だった。名前の間違えは失礼なので、誤字に気を付ける。変換できない文字もあるため、ひらがなで名前を書くようにするなど今後の対応を考えていく。カリキュラム会議で職員全体に周知した。	2
2	3.5.7	4	保護者	散歩に行く際、非常階段で3階から下に降りていくのを、保育士が確認。その後、最後の子どもを連れてそのまま出かけてしまった。その後、泣き声が聞こえ外に様子	当日は母親に説明、謝罪をした。関わった職員、全員事故報告を提出し、反省と再発防止策をまとめた。後日、保護者に再発防止策の報告をした。	2

				<p>を見に行ったが、階段の陰に隠れて見えず、見逃してしまった。散歩から帰る為集合した際、本児がいないことに気付いた。他クラスの保育士が園に戻ってくるときに泣き声が聞こえ、階段で泣いているのを見つけた。</p>		
3	3.12.20	1	利用者	<p>Y が友達と玩具の取り合いをした。そのあと、相手の子どもが別の友達に「Y をやっつけろ」と命令し、眉間をひっかけ、傷をつけた。母に伝えると、「顔はやめてほしい。以前にも顔をパンチされたと本人が言っていたが担任からは報告がなかった」とのことだった。また、相手との友だち関係もしばらく気にして見てほしいとの要望があった。</p>	<p>傷をつくってしまったことと報告がなかったことも併せて謝罪した。職員間でこの件に関して周知した。</p>	2
4	4.1.-	1	利用者	<p>本児だけ2歳児と一緒にスペースに寝かされていると、母親に家で訴えたとのこと。</p>	<p>2歳児のスペースにいても本児は静かにできるので布団を敷いていたが、いやだと話しているなら幼児の場所に敷くこともできると話し、配慮が欠けていたことを謝罪した。翌日から幼児のスペースで布団を敷いた。</p>	2

## 2 高齢者支援系

### (1) 万世敬老園

計 13 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.26	2	利用者	通路に唾や痰を吐く人がいて気分が悪い。	フロア会議でチーフより、月例会議で施設長よりそれぞれルール、マナーの順守について話をした。	4
2	3.6.1	2	利用者	2階中央トイレのペーパーがよく無くなる。補充してもすぐに無くなっている。	入所者間で持って帰る方がいる様子。トイレ内に掲示をする。職員も気付いた時は補充する。	4
3	3.6.1	2	利用者	トイレのゴミ箱にペーパー以外の物（瓶や食べ残し）が捨てられている。	捨てた個人が特定できるものは職員で個別に注意させてもらう。その他掲示にて再周知する。	4
4	3.6.30	3	利用者	デイルームのルーベが3個あったが、1つも無い。	入所者間で持って帰る方がいる様子。フロア会議で返却を要請した。とりあえず1台補充、持ち帰らないよう紐を付け、その場にて使用してもらう。	4
5	3.7.30	4	利用者	夜間の洗濯機の使用や、流しで水を多量に使う人がいる。	職員より個別に注意する。水の使用に関しては、個別の事情もあるため様子を見させてもらう。	4

### (2) サンホーム

計 14 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.2	5	利用者	居室に断りもなく入ってくる利用者があるので、勝手に入らないように伝えて欲しい。	訪問の際には、ノックなどをしてから入室してもらう様に定例集会で伝えた。また、ご自身も施錠をし予防をしてください、と伝えた。	1 定例集会
2	3.4.22	5	利用者 家族	法人本部へ施設職員の利用者への対応についてクレームが入った。	法人本部と第三者委員を交えて対応した。	2
3	3.8.13	5	利用者	浴室入口のマットがいつも汚れている。	毎日の掃除の他に、開錠する際に汚れが気になった時には、掃除をする。	1
4	3.12.3	4 5	利用者	隣室から夜中に音楽が聞こえてくるので、調査し改善してもらいたい。	隣室者に状況を確認。音の発生原因が判明したため、21時以降の音出しには気を付けてもらうよう話、改善した。	1 定例集会

(3) 昭島荘

計 19 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.6	5	利用者	女性利用者がふらついて転倒しそうになったため、男性利用者が支えた。やましい気持ちは全くないのに、職員に注意されたことが納得できない。	職員が状況を理解できていなかったことが原因。苦情解決委員より、職員・利用者へ話をした。	4
2	3.5.-	5	利用者	特定の利用者のトイレの使い方や生活面で迷惑している。	トイレの使い方は、定例会にて全体に注意を呼び掛けた。生活面については、精神科受診の際に状況報告していくことを伝えた。	4
3	3.8.4	5	利用者	特定の職員の対応について、複数の利用者からご意見あり。 ①買い物の回数を制限された ②依頼したことを断られた ③介護員室前にガムテープが貼られていて、超えると怒られる ④容姿について言われた	いずれも職員側の要点が伝わっていなかった。会議で共有し、利用者の理解を得られる対応について考えた。利用者へは、本来伝えなかった内容を改めて伝えると納得された。	1
4	3.9.2	5	利用者	職員が利用者の悪口を言っている。	副園長・相談課長・介護主任が職員と利用者へ聞き取りをする。状況確認後、利用者へ改めて話をしたところ勘違いであったことを認める。法人本部にも連絡を入れたため、相談課長より状況報告する。	本人 法人 報告書
5	4.3.-	5	利用者	他利用者が居室や廊下で痰を吐く。暴言を吐く。音を出す等で迷惑している。	利用者定例会にて全体に注意を呼びかけた。	4

(4) フジホーム

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(5) ニューフジホーム

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.21	5	ケアマネ	ショートステイ利用者の忘れ物のヨーグルトを、他の利用者に食べさせてしまう。家族に確認する前に、他の利用者に提供するとは何事かと憤慨される。	ご家族、ケアマネージャーに謝罪する。	2 報告書

(6) 原町ホーム

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.2.18	4	利用者	同居者がうるさい。	状況を確認した上、注意を促した。	1

(7) ゆたか苑

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.11.9	1	後見人	職員対応に対する助言	助言を真摯に受止め是正に努める。	1 報告書

(8) ひかり苑

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(9) グループホームかえで

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(10) 原町グループホーム

計 3 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.1.1	2	家族	泊りで使用していた預かりのパジャマを返してほしいとの連絡があった。事業所にはすでに返却していると思い込み預かっていないと返答してしまった。	事業所にはパジャマはなく、搜索したところ、他利用者が持ち帰ってしまったことが分かった。返却時に謝罪した。	2
2	4.2.16	2	家族	事業所でコロナをうつされ、自宅で面倒を見ることができない。感染させて自宅に帰されるのは、お	スタッフも感染者となり、対応が出来ない状況を謝罪する。また代替サービスについて新宿区と連携	2

				かしいのではないか。	している事を伝えた。	
3	4.3.14	1.2	家族	コロナでの事業停止があった際の利用料について、1 カ月包括料金であることは理解しているが、停止期間の料金が発生することに納得がいかない。また集団感染の報告の文書が請求書の封筒に入っていたが、本来は事業再開時に配られるものではないか。	集団感染の報告文書の通知の仕方について配慮不足を謝罪した。利用料については、区と相談したが、事業所と利用者で解決をとのことで、ご自宅に伺い説明をした。時間が経過すると少し感情的になっていたが、話を聞いてくれたことですっきりしたとのこと。	2

(11) フジ・デイサービスセンター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(12) 原町デイサービスセンター

計 2 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.7.7	5	家族	「はらしょう通信」に母の顔の映った写真が掲載されている。利用開始時に NG と伝えていたのだが。	掲載に対して謝罪、写真が掲載された通信は直ちに回収した。(配布は利用者数名のみであった) 外部への配布はしていない。	2
2	3.7.27	2	家族	通所から帰宅した養父が着替えようとしたら、膝が血だらけでした。何かあったのか教えてほしい。	乗車前に付添をしたスタッフより転倒した(尻もち)と聞いていたが、実際には膝からの転倒であったことが判明した。ご自宅へ出向き改めて謝罪した。	2

(13) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑

計 2 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.8.5	4	家族	荷物の返却間違い	入浴の際、着替えを別の方と間違えて双方に入れてしまった。	2
2	3.12.15	4	利用者	廊下の木の手すりのささくれが手に刺さる。	その場で謝罪。看護師が消毒し絆創膏で処置する。	1



(14) 新宿区榎町高齢者総合相談センター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(15) 昭島市中部地域包括支援センターあいぽっく

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(16) フジホーム指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(17) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(18) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(19) ひかり苑指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

## (20) 昭和郷指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

## (21) 原町小規模多機能居宅介護センター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

## (22) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター

計 9 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.8.20	1	家族	お掃除の業者に物を壊された	業者と話し合い示談となる。	2
2	3.11.10	5	家族	夜、自宅のカギが開いていることがありました。気を付けて欲しい	謝罪し話し合っている。	2
3	3.12.15	1	家族	記録の漏れが続いている、大事に見ているので気を付けて欲しい。	謝罪し記録の仕方について話し合っている。	2
4	4.1.11	1	家族	夫の具合が悪い	訪問医師と共に話し合った	2 報告書

## (23) 昭和郷訪問介護センター

計 5 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.6.9	5	ケアマネ	記録に載せた写真(失禁したシーツ)を削除してほしい。	記録の写真を削除し、ご本人に謝罪した。	1 報告書
2	3.7.14	4	ケアマネ	入浴介助の際の対応が雑である。	介助した職員に注意を促した。	1 報告書
3	3.7.15	4	ケアマネ	気温が高いのに訪問時にエアコンをつけなかった。	訪問した職員に確認し注意を促し、長女様に謝罪した。	2 報告書
4	3.7.30	1	利用者	入浴介助の際の対応が雑である。	介助した職員に注意を促した。	1 報告書
5	4.3.20	5	利用者	点眼や排泄介助の際の対応が雑である	訪問した職員に確認し注意を促し、長女様に謝罪した。	2 報告書

(24) 高齢者住宅さくらガーデン

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.7.7	5	匿名	入浴日が減った事、食堂のTV、給茶機を撤去した事など、開設当初よりサービスが縮小している。	施設内で情報共有し、縮小した経緯などを記したリーフレットを掲示した。	4

### 3 障害者支援系

#### (1) さやま園

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

#### (2) 板橋区立小茂根福祉園

計 7 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.6.29	5	家族	利用者本人に関することは、一度家族に連絡がほしい。	謝罪と共に職員間で周知し、改善に努めた。	2
2	3.7.15	5	家族	見通しを持たせた対応（支援）を依頼したのに出来ていない。	謝罪と共に職員間で周知し、改善に努めた。	2
3	3.10.13	5	家族	職員の態度が不快だった。改めて欲しい。	謝罪し当該職員と話をした。	2
4	4.3.2	5	家族	連絡事項が家族よりも先に関係事務所にってしまったこと。	謝罪し、改善に努めた。	2

#### (3) 立川福祉作業所

計 8 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.9	5	利用者	昼食のラーメンからオープンペーパーの切れ端が出てくる。	本人に謝罪。オープンペーパー使用の際は必ずバットに移し替えるよう徹底する。	1
2	3.8.2	5	利用者	在宅支援の電話連絡を待っていたが、1日かかってこなかった。	家族本人に謝罪。在宅支援を行う職員が毎日確認できるよう、ホワイトボードに確認欄を設けた。	2
3	3.9.22	5	社協	本日清掃業務であったが、清掃に来ていないため、立川福作のエリアが清掃できていない状況になってしまう。	関係機関に謝罪。すぐに清掃に参加し、作業延長をしていつも通りの清掃を行った。	2
4	3.12.3	5	業者	受注のフレンチパイの完成品の中に、糸くずが混入しているとの問い合わせがある。	糸くずの大きさもかなり大きく、こちらで混入した可能性は低いことを伝えるとともに、作業台などの工夫や清掃を徹底した。	1

(4) 東村山生活実習所

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.3.1	5	地域住民	施設外活動時、利用者が地域住民に対して腕を掴む行為があった。	すぐに謝罪し、ご理解を得る。	1

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ

計 2 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.2.3	4	保護者	全介助が必要な子が利用後、肘に擦り傷があった。	介助方法を職員間で確認。出来得る配慮と環境整備を検討し、次回利用に活かすことを家族に報告する。	2
2	4.3.6	5	保護者	何も言わずに立って見ていた職員の対応を怖く感じた、と帰宅後、家族に訴えがあった。	会議で表情・言葉・距離感などのコミュニケーションスキルについて全職員に周知。利用中の様子を気にかけていくことを家族に報告する。	2

(6) 東久留米市立さいわい福祉センター

計 9 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.9.2	5	匿名	車両接触後の対応が不適切	事故対応を職員に周知	なし
2	3.11.29	5	利用者	サービスをもう使わないと一方的に電話	検証し職員に周知	
3	3.12.16	5	匿名	職員の言動が不適切	接遇について職員に周知	なし
4	4.3.30	1	家族	センター関係者の言動が不安	傾聴	1

(7) アミニティ富士見

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1				なし		

## (8) レヂオンス巣鴨

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

## (9) 夢オハナ

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

## (10) 豊島区東部障害支援センター

計1件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.11.25	5	区職員	男性非常勤職員が他部署の女性職員に対して、挨拶をする際に身なりや容姿に触れる会話をするため、注意してほしいと連絡がある。	当該非常勤職員に事実確認。自身は相手を褒める意図での発言とのことだが、発言内容は報告された内容と一致。ハラスメントに該当する旨を厳しく指摘し、今後控えるように伝える。	1

## (11) 豊島区西部障害支援センター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1				なし		

4 児童・女性支援系

(1) サンライズ武蔵野

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.6.24	1	利用者	Sの自転車の後ろにAの自転車が停まっている。今朝の出勤時に自転車が出し難くてよろけてしまい、腕を打った。自転車を出すにも時間が掛かるし迷惑なので、後ろには停めず、きちんと自分の自転車置き場に入れてほしい。	傾聴した。Aには自転車の停め方で他の利用者から苦情があった。きちんと片付けるように注意した。職員内でも自転車を確認して、きちんと駐輪場に停めていなければ注意をする。また、あまりにも酷い状態であれば、その場で職員が整理をする。	1
2	3.9.30	1	利用者	夜中に上の部屋がうるさい。25時半までドタドタしている。「競争だ～」と言う声も聞こえ部屋が揺れる。	傾聴した。今度うるさい時は事務所に知らせてほしい。部屋が特定でき、職員が直接音を聞いた方が話もしやすいので、とお願いした。エレベーター内に注意喚起の掲示をした。	4
3	3.10.1	1	利用者	上の部屋から今、音がしているの で聞いてほしいと話がある。	職員が訪室し確認した。ドドドドという音が断続的に鳴っていることを確認した。上の利用者に状況を伝え、子どもたちがゲームなどして音を出すようなことはないかを確認したが、首をひねられる。摂りあえず子どもたちに話をするとのこと。10月4日申立人に確認するが変わらないと言う。職員から4階の利用者には伝えたので、少し様子を見てほしいと話した。	

(2) サンライズ万世

計 9 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.4.2	5	利用者	(大規模修繕) 玄関前のスロープ工事の機材が置いてあって利用できない。	工事現場職員に伝えて機材の置き場所を変更してもらい、内線で改善報告をした。	1
2	3.6.17	1	利用者	子どものことで職員に相談したが、親身に聞いてくれなかった。	謝罪。対応の改善を図った。	1
3	3.6.29	4	利用者	(大規模修繕) 自転車がペンキがついている。	工事関係者に連絡し、除去した。	1
4	3.7.26	5	利用者	内線で子どもの体調の連絡後、再度内線での対応が冷たく感じた。	職員より謝罪。職員会議で対応振り返り、再発防止。	1

## (3) 双葉園

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1				なし		

## (4) いこいの家

計 15 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.5.20	5	利用者	居室扉に嫌がらせの貼紙をされたと訴えがある。「そういった被害妄想はやめて下さい。」	今後同様のことがあった場合、すみやかに報告していただきたい、と伝えるとともに、貼紙をしたと思われる利用者の話も合わせて聞き取りをおこなった。訴え者の日常的な無視行為などに起因していると判明した。	1
2	3.6.6	5	利用者	4階ランドリーにて、他者が洗濯機を2台使用後、洗濯槽内のゴミ掃除をしていない。	訴えの内容を傾聴し、当該利用者には洗濯ゴミネットの掃除など、再度説明した。	1
3	3.7.20	1	利用者	内作業中の出来事について話がある。作業場で利用者と職員の言い争いがあった。利用者 Y さんの職員に対する態度が嫌だった。大人気ないなどと話す。	状況については不快感を与えてしまったことを謝罪した。一方、職員の説明が十分理解されないこともあり、発信の仕方を配慮する必要がある。	1
4	3.9.6	5	利用者	施設内修理業者が作業の際、3階女性トイレを使用していたと報告がある。※便座が上がっていたことを不審に思い報告となった。	業者の男女を問わず、入館の際トイレの位置など案内が必要であったと確認した。	1
5	4.2.4	4	利用者	食堂にて早昼食中の出来事について報告がある。厨房内で調理員同士が話しており、利用者 Y 氏の名前が聞えた。自分も食事を残すと何か言われているのかと思ってしまう不安になった。他にも内容の報告があった。	委託業者日清医療食品の担当営業所に電話にて苦情があった旨を伝えた。後日、営業担当者より、再度職員教育を行うと報告がある。	1

## (5) 昭島市児童センターぱれっと

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1				なし		



5 医療事業

(1) 昭島病院

計 6 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.6.-	1	外来患者	ここの病院は看護師がとてもやさしくない。1人で車椅子の乗っている（付き添いの人なし）のに、少しでも押してくれるとか、足が痛いのに車椅子をもってきてくれるとか、入り口の人もダメ、親切じゃないですよね。内科の看護師も少しの距離なのに、車椅子を押してくれるもいいのに、足が痛くて仕方ないのに、やさしくないですね。	患者様への配慮が足らず申し訳ございません。また、職員が気付いていない場合は遠慮なくお声掛けください。	4
2	3.11.-	1	入院患者	リハビリ棟にて（病棟）1チーム2人となっているのであれば、男女各1名にしてほしいと思いました。	業務・職員配置の都合上ご希望に応えられない場合がありますが、ご理解いただければと思います。	4
3	3.11.-	1	入院患者	長丁場のOPの場合、予定の時間を超過した際は家族に経過（現在の状況）を教えてほしい。ナースに聞いてもOP室から連絡が来ない限り分からないとのこと。家族のことを考えて対応してほしい。	状況により難しい場面もございますが、声掛けなど患者家族と寄り添う医療を目指して参ります。	4

(2) 昭島病院訪問看護ステーション

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

