

令和 2 年度
苦情対応報告書
(抜粋)

令和 3 年 6 月 11 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

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	2.5.29	保護者	法人に電話がある。保育園のシステムで保護者向けのアプリを入れてほしい。スマホにアプリをダウンロードしてメッセージ、写真やお便りを PDF で配布できる。 ・緊急時の連絡もリアルタイムで送信可能 ・コロナ対策でも保護者への共通情報を発信できる ・乳児の連絡帳としても活用できる。 保育園で入れているシステムのオプションでそのような既往があれば採用してほしい。自分は以前、保育所向けのシステムに携わっていた。コードモンというシステムで月額 5000 円	保育園 9 園で同じシステムを使用している。現在使用しているシステムで対応できるか分からないがご意見として伺う。(施設部対応)この件に関しては、園でも感じているが、法人 9 園で「はぐくむソフト」を使っているため、単独では利用できない。はぐくむ保育のソフト開発に法人の保育園が関わっていることもあるため、他のソフトを導入するためには多少問題がある。はぐくむ保育でこのようなソフトを使っているというのだが、なるべくこのツールを導入する事を園長会でも話していく。保護者：そういうことなら難しいと思う。もし興味があればプレゼンに行くこともできるので声を掛けてほしい。	本人 家族
2	2.8.26	地域住民 (見学 保護者)	施設見学にて園の説明をしていた。午前中、園の横を通ったら子どもたちが水遊びをする声が聞えた。園庭の様子は見えなかったが、2 階から子どもに向けてホースで水を掛ける先生がいた。そのような行為が楽しいと感じる子どもばかりではない。我が子がそのような対応をされたらと考えるといたたまれない。	楽しく遊んでいる延長で行ってしまったと思う。他の方から見たら不快に感じたことに対して謝罪する。子どもが楽しんでいいのか、喜んでいいのか、やめて欲しいと訴えているのか判断がつかない。遊び方の見直しを行う。	職員会議
3	2.9.7	保護者	夏まつりの web 写真閲覧で、みかん組(縦割りクラス)4 歳児の子どもがほとんど映っていなかった。尚、web 写真閲覧販売の不同意書は提出しておりません。お手数ですが、ご確認していただきたい。	今年度、初めての web 販売を行う。確認したところ、分園の写真と一部入れ代わっていた。写真取扱い店に問い合わせ、訂正したものを閲覧してもらおう。	本人
4	3.3.16	保護者	日中、リュックをしまいに廊下へ出た際に転倒し、ドアに口をぶつける。歯の揺れなども確認し様子を見た。降園時、母に状況を伝えた。(職員はその場におらず掃除中のパート職員が泣いている本児を見つけ担任に知らせる)翌日、母から再度状況について問い合わせあり。昨夜、泣いてぐずっていたので、往診してもらった。歯医者にも通院予定であることを伝えられる。担任より状況を改めて説明した。歯医者に通院した際に前歯が歯茎にめり込んでいると診断	説明責任や状況把握などをもっとしっかりと確認した上で保護者に説明をしなければならないことを職員間で確認する。	本人

			される。金曜日、父が荷物を取りに来園する。怪我の状況を詳しく話してもらえれば、早く歯医者に連れていくことが出来た。		
--	--	--	---	--	--

(2) 昭和郷保育園

計 13 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.6.24	保護者 C (2 歳児 男児)	遅番で引き渡しの際、靴下がどこにあるのか聞かれた。靴下入れには入っていなかったとのこと。他を確認せず。洗濯物袋に入っているかもしれないと伝えた。翌日、おたより帳に「洗濯物袋に入っていなかったが、靴下履いていましたよね」と記入があった。	靴下がないと報告を受けた時に、憶測で話してしまい、すぐに確認すべきであった。戸外遊び後、靴下入れを確認するようにすることで、このような事例がなくなった。	本人
2	2.7.6	保護者 D (4 歳児 男児)	遊戯室にお迎えに来た際、顔を出したのに気付いてくれないので事務所に電話をした。一步踏み出してドアをノックすることは自分には出来ないのでは、どうかしてほしい。(4 回ほど続いた)	保護者がすぐ気付けるよう、職員を 2 名配置した。幼児クラスの職員も掃除など行っている際に気付いたら、すぐに声をかける対応をしたことで、防げるようになった。	本人
3	2.6-	保護者 F (5 歳児 男児)	日中の活動時に友だちとぶつかり、その手が本児の首に当たった。痛みの訴えがあった。外傷はなく通常通りの活動ができていた。お迎え時、母に伝えたところ、その男児とのトラブルが多い。いつか大きな事故に繋がるのではないかと。以前からその男児とのトラブルが多く配慮して欲しいことを伝えているが、どうしているのかと言われた。	怪我の件については謝罪する。トラブルに繋がらないように配慮していくことを伝え、併せて学年での活動が増えていく中で一緒に過ごす時間は長いこと。子どもたちの関わりは大切にしていきたいこと。全ての動きを把握することは難しい旨も伝える。母から本児と一緒に遊びたいと思っているのであれば、それは本児の気持ちに任せると話があった。	本人
4	2.12.7	保護者 F (5 歳児 男児)	コロナ禍の発表会、5 歳児の保護者 1 名のみでの出席で開催した。座席は子どもがくじ引きで決めた。当日、途中で写真屋から提案があり、園長が全保護者に了承を得て前列を椅子から座布団に変えたことに対して後日、不平等であり変えるべきでなかった、納得がいかないとメールが届いた。	お迎えの際に園長が対応し謝罪する。謝罪してもらいたい訳ではないとのこと。やり直しを望んでいることが会話から伺えたとして話し合いをした。結果、子どものモチベーション等を考えてやらないことを伝えた。この件に関しては申し訳なかった。次につなげていきたいことを園長から伝えた。	本人

(3) 大山保育園

計 3 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.4.15	利用者 Y	①「13 日(月)に履いていたズボンが色落ちしている」とノートに記入があった。 ②「どこかでピューラックスの原液を使っているのか」と気になって何度も聞いてきた。	担任間で 13 日を振り返り確認し合う。改善策として ・調乳室、保育室に原液を置いていたが、保健室の流し下に置くことを周知した。 ・容器にピューラックスの薄めたものを作り、使用の際には、バケツに入れて使用する。無くなった	本人

				<p>時は保健室で作る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玩具消毒の際には、水道に布のみを持ってくるようにする。 ・保育室清掃時には、子どもたちを廊下、視診室、保健室等に移動させてから行う。 <p>(15日) 掃除や食事の際に保育室や調乳室でピューラックスをバケツに入れて作っていたので、それが床についてズボンについてしまったことが考えられる。母親に説明し再度謝罪した。</p> <p>(17日) 母親に再度謝罪し、ズボンを弁償したいことを伝えた。ピューラックスの原液をどこで使用していたか気にしていた。</p> <p>(21日) 弁償したズボンを謝罪と共に返却した。再度、ピューラックスの使用方法について職員間で徹底し、今後ないように気を付けると話した。</p>	
2	2.9.7	保護者 Y	<p>5日(土) 保育の担当職員の対応について、7日(月)に担任に話があった。5日(土) 迎えの時に使用済の紙パンツが1つしか入っていなかったことについて質問をしたが、引継ぎがされておらず、曖昧な返事が返ってきたこと。紙パンツ(使用済)をしまうロッカーを間違えて片付けており、職員間での周知がされていない事への指摘だった。</p>	<p>土曜保育で複数の職員が関わり連絡が出来ていなかったこと。また曖昧に答えてしまった事は、今後きちんと伝達していく事を伝え、謝罪した。</p>	本人
3	2.9.17	保護者 Y	<p>午後鼻水が多く、15:20に検温すると 38.1°Cのため水分補給をする。16:00に 38.4°Cであったため、保護者に迎えの連絡を入れる。16:30に 38.9°C。母親に高熱のため明日は休んでほしいことを伝えた際「医師が登園してよいと言ったら明日は来る」と言い残し降園する。新型コロナウイルス感染症予防のため、37.5°C以上の発熱時の欠席について伝えていなかったため、連絡を入れる。</p> <p>「帰宅度 36°C台で解熱剤も飲んでいない。園でどのように計ったのか、明日は休まずに登園する」と言われる。解熱後 24 時間以内のお休みをお願いするが、「以前は熱の次の日は受け入れたが、それは間違えであったのか」確認すると 37.4°Cで登園していた。わずかな差で受入出来ないのか。その決まりは誰が決めているのか。園長がいるなら替わってほしいと言われる。</p>	<p>熱の件は国のガイドラインで決まっていること。37.5°C以上の発熱があった場合は、翌日は登園は難しいと伝える。それなら明日は休むが土曜日保育は利用したい、とのこと。仕事であれば受け入れることを了承した。</p> <p>熱のための早退については、引き渡しの際にその場で検温し、保護者と確認した上で引き渡す。また対応については、全職員で統一し、不信感につながらないように丁寧に行う。また国のガイドラインについては、よく理解し応えられるようにしていく。</p>	本人

(4) 昭和郷第二保育園

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	2.4.3	保護者	保育園玄関先に職員を配置し、検温してほしい	事情を説明、各家庭に向けて検温をしてからの登園を促した。	施設内 掲示
2	2.8.6	保護者	①お迎え時、他児の保護者がスマホを見ながら立っていたため、インターホンが押せなかった。 ②父が会釈したのに担当保育士は目もくれなかった。	①保護者が待つ場所にテープを張って明確にする。 ②マスク越しの挨拶が届かなかったことを説明し、謝罪した。	本人 家族
3	2.10.13	保護者	日中、保育園で娘が遊ぶ姿を見ていたら、保育士が腕を引っ張っていたので、やめてほしい。	状況の説明をし、咄嗟とは言え引いてしまったことに謝罪した。	本人
4	3.2.-	保護者 数名	卒園式は両親参加にしてほしい。 楽器演奏もしてほしい。	事情を説明し、納得してもらう。	本人 家族

(5) みなと保育園

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.6.25	近隣住民	子どもの声がうるさい。	子、保護者に注意を促す。	施設内 掲示

(6) 同援みどり保育園

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	2.11.13	保護者 (3 歳児)	母から副園長へ相談がある。担任との個人面談の際に、我が子について「気になる様子」や「集団から遅れてしまう」事を聞いたが、本当にそうなのか確認したい。また、3 歳児健診においては、特に問題ないと言われている為、担任からの話に疑問を感じている。	担任・園長・副園長と話し合いをし、保護者の気持ちを汲み取れずに担任の思いを伝えてしまった事を反省する。改善点として、本児の様子は丁寧に伝えていくと共に、保護者の気持ちも汲み取りながら話していけるようにする。	本人 家族
2	2.12.9	保護者 (5 歳児)	保護者より担任への苦情を受ける。園では本児の思いが通らず暴れる事も多く、その都度保護者に伝えてきた。その内容を含め、散歩先で遅れて登園してきた際に、「息子と担任との信頼関係が出来ていないと感じる。昨年度までは園で暴れることはなかった。息子を悪者扱いしている」両親揃っての面談の際に、再度園での対応や、本児との関わりについて確認したいとのこと。今後は落ち着けるクラスで過ごす事も了承を得る。また、暴れた時は散歩に連れて行かなくても良いとのこと。	保護者の思いを聞く中で、園での対応についても知らせたが、後日面談をする事を提案し、その場は帰っていった。担任・園長・副園長と話し合いをし、本児の対応についても統一していた事や、保護者の思いを受け止めていく。担任・園長・両親と面談を行う。本児の思いを受け止めながら対応している事や、今後の対応について保護者の思いも確認する。無理なく活動に参加出来るようにする中で、本児が参加したくない場合は無理なく他のクラスで過ごす。今後はコミュニケーションを取りながらも、保護者の思いも確認し	本人 家族

				丁寧に対応していく。	
3	3.1.14	保護者 (4歳児)	保護者より担任へ相談を受ける。土曜保育を希望する中で、母の身内の見舞いがある為、保育をお願いしたい旨の手紙にて受け取る。お迎えの際に父親に「確認する為時間が欲しい」と伝えるが、母には「保育は受けられない」と伝わってしまったとのこと。翌日に園長へ相談する。「保育を受けてもらえないとの事で、区役所の保育サービス課へ苦情として連絡をいれた」とのこと。	手紙を受け取った翌日に返答をする予定だったが、母へは上手く伝わらなかった事を反省する。園長・母親とで話した際に、丁寧に話を聞く事で、母の思い受け止めながら、今回はお受けすると伝える。母親も納得した様子であった。改善点として、母親の思いを丁寧に聞くようにしていたが、上手く伝わらなかった為、今後は手紙等で伝えていく。	本人 家族
4	3.2.15	保護者 (5歳児)	保護者より副園長へ苦情がある。卒園式の際に、参加保護者は各家庭1名と聞いたが、2名に出来ないか。また、卒園児の保護者全員ではなく、卒対委員の保護者しか知らないようだが、全体に知らせてほしかったとのこと。再度、別の保護者から全体の意見をまとめて園長へ伝える。	保護者の思いを聞く中で、再度検討する事を伝える。担任・園長・副園長と再度検討し、保護者へ伝えると共に「かんたんメール」にて保護者へ連絡をする。事前に伝えられなかったことを謝罪し、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、式に参加できる保護者は1名のままで、2階テラスからの観覧は1名のみ可とすること、代表の保護者へ返答し、代表の保護者から各保護者へ連絡することとなる。その後、詳しい手紙を配布して保護者への周知を行った。	本人 家族

(7) つつじが丘保育園

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	2.5.11	保護者	食材チェックが済んでいない園児に対して離乳食（初期食）を食べさせた。開始について祖母に伝えたとのことであるが、母に伝わっていない。アレルギー源の大豆も食べさせたとのこと、何かあったらどうするのか。離乳食開始のルールは決まっていないのか疑問を感じた。入園前面談では、食材チェックが済んでから開始すると聞いていたが。	慣らし保育前に面談を実施し、今後の対応について話した。担任の確認ミスで離乳食を食べってしまったことについて謝罪する。園での手順を見直したことで、今後は保護者への確認・相談は必ず徹底する旨を話し、了承して頂けた。	本人 家族
2	2.6.1	保護者	骨折児の受け入れについて保育してくれないのか。以前、骨折した子どもを受け入れていた。医者からは保育園に行っても良いと言われている。入園のしおりなどにも、骨折についての記入はない。 ※保護者が市に苦情。市から連絡を受け、母親との面談を実施する。	骨折の連絡後、父親が家庭でみるとの連絡を受けていたが、家庭状況が変わり、本児を登園させたいとの申し出。骨折の相談時に、園での配慮など話していたこともあってか、受け入れてくれないと受け取られてしまい苦情となった。母親と面談実施する。状況が変わったということで、配慮事項を確認、園での危険性も伝え、了承して頂く。骨折児の受け入れについては、入園のしおりにも記載していく事で検討した。	本人 家族
3	3.1.12	保護者	次年度の進級について、先日父親から担任との面談内容の報告を受	保護者と担任、副園長で面談を実施する。本児の成長部分もあるが、	本人 家族

			けた。進級せずに来年度も現クラスで過ごすという話を聞きショックを受けた。進級すると思っていた。加配も付いている。何故か。今のクラスのお子さんと一緒に進級したい。	まだ幼児クラスでの生活において危険性もある為、本児の成長を考え現クラスで過ごす。しかし、秋頃までは移行期間として設け、秋には幼児クラスでの生活をする。引き続き、担任と加配でカリキュラムを立て保護者とも情報共有する。療育の内容も教えてもらう。	
4	3.2.2	保護者	午前保育中に、本児の前歯が欠けていることに保育士が気づき、保護者に連絡する。虫歯既往で様子観察という話もあった為、家庭で通院することになった。早番時に転倒したが後方に倒れたとの状況で直接関連性のある転倒ではないと判断した。翌日、保護者から「思っていたより欠けていて驚いた。虫歯とは話したが、通院レベルではないか。なぜ受診して頂けなかったのか。受診して欲しかった」との話がある。また、職員の伝え方についても不満の声があった。	園で受診することを話すと納得して頂けた。保護者が3日に歯科の予約をとっていた為、通院に園長と担任が付き添うという形で対応した。	本人 家族

(8) 同援さくら保育園

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	2.6.2	保護者 1	園だよりの内容に園児の個人情報に当たる内容が記載されている。保護者の承諾もなく記載されたこと、記載する必要があったのか、職員は把握していたのか、経緯と理由を知りたい。	休園中に職員各自の課題について何を学んだか、今後の保育にどう返していくかを保護者に知ってもらおう意図があった。園だよりの担当職員に対して各自が取り組んだ課題をまとめた一覧表を渡しただけで細かいチェックをしていなかった。コロナウイルスの対応と発行する期日が迫っていたことで、個人情報に当たる内容を見落とししてしまった。理由を説明し、謝罪すると共に、すぐに園だよりの回収を新しい物への差替えを行う。また、園だよりのチェック体制の強化と個人情報に関することへの保護者の同意を求めることを徹底していく。	本人
2	2.6.16	保護者 2	特定の子から叩かれているということを個人ノートに記載する。怪我に繋がる可能性があるので、相手の保護者にも伝え言い聞かせてもらいたい。	お迎え時に止められなかったことを謝罪し、当人同士が近づいた場合は保育士が傍に付き、手が出そうになった時には止められるように見守っていくことを伝える。	本人
3	2.8.14	保護者 3	5歳男児が朝保育の時間に乳児クラスの部屋で遊んでおり、年下の子に対して乱暴な言葉を使うなどする姿を見て、父が怒鳴って注意することがあった。保育士がまず注意などの対応をすべきであるのになかった。子どもに対しての指導をする際には適した表情と態度で行ってほしい。また、5歳	子どもへの指導も含めた職員育成をしっかりと対応していくようにする。5歳児についても、繰り返し指導しながら、今後の小学校生活に困ることが無いよう伝えていくようにする。後日、父にも直接謝罪をし、「大丈夫です」と返答があった。	本人 家族

			児についても小学校でいろいろと困るのではないかと気にしている。今の時期から繰り返し伝える必要があると思う。		
4	2.11.6	保護者 4	傷害保険金請求について ・見舞金の話がない ・立ち話で書類を渡されたことについて	法人より、部長 2 名来園し、話し合いの場を設けた。要望があった通り、危険個所の点検補修、収納スペースへの添加剤についてと、園内緊急時対応マニュアルの再点検を周知。法人内の園長・副園長に改めて保険についての研修を行ったことなど、当該保護者に文書で渡した。	本人 家族

(9) 同援はいじま保育園

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	2.5.26	保護者 Y	5 月 25 日 (月) ブロックのケースにつかまり立った際にバランスを崩し転倒し、後頭部を床に打った。腫れはなかつたが赤みが見られ、保護者迎えの際に謝罪した。翌日 26 日 (火) に本児の後頭部が平らであること、また凹みも見られると保護者より問い合わせがあった。後頭部の凹みが気になる様子で、床面の材質は何かとのことだった。	転倒した際の様子を詳細に伝え、腫れや凹みは見られなかったと再度伝えた。保護者とは玄関対応だった為、1 階廊下の床面を実際に見て触れてもらった。母親は納得した様子だった。今後も留意していくと伝えた。	本人 家族
2	2.8.12	保護者 S	8 月 7 日 (金) に行った面談にて納得がいかなかったとのことで、もう一度話がしたいと母親から申し出があった。 ①給食時 30 分間ずっと座らせることは子どもにとって苦痛ではないか。 ②給食後、本児だけ水筒を洗うのはどうなのか。(他児がしていないことを本児のみにやらせるのは本人も納得がいかないと思う。自分で気づけるようになってほしい) ③就学支援シートを勧められたが、段階を踏まずいきなり勧められた。今の本児の状況から専門機関へ相談するなどのその合間に入ることを教えて欲しかった。	怒っている様子は感じられなかったが、母の話は受け身として聞き入れ、共感するようにした。 ①面談で伝えたつもりだったがうまく伝わっていなかったことを謝罪し、30 分間座らせているのではなく、食べ終わった子から順次、午睡の支度に入ることを伝えた。 ②確かに周囲の子がいる前で本児のみ違った行動をとらせたことに配慮が足りなかったと伝え、今後は水筒の中に異物をいれないよう声を掛けたり、自分で気づいてもらえるよう、時には見守っていくと伝えた。 ③母の話に共感し謝罪した。話の中で母は個別支援よりも集団の中でみんなと一緒に成長して欲しい、という気持ちが強いと感じた。上記のことを会議で報告し、職員で周知した。	本人 家族
3	2.10.30	保護者 K	10 月 29 日の散歩時、武蔵野橋公園で年下の男児に右手を噛まれ、左頬は引っかかれ傷跡が残った。降園時には担任・園長も対応しお詫びした。翌日の朝は登園時、玄関に立ち検温していた職員がお詫びをし、更に担任が対応するが登園が相次ぎ、十分に会話も出来	怪我をさせてしまった日の降園時にお詫びはしていたものの、母からはこちらに直接口頭では言いにくいことを書いて伝えたい気持ちを深く受け止めた。園長に報告後、その日の会議で他クラスの職員に報告し、職員間で情報共有した。降園時には口頭で再度お詫びをし	本人 家族

			ない状態で子どもを受け入れた。連絡帳を確認したところ「噛まれた手は本人の希望で絆創膏を貼った。他児が手を出すのは仕方ないが、できるだけ保育士に防いでもらいたい」という主旨の記述があった。	た。昨年度は右頬の怪我で通院し、まだ少し傷跡が残っている。今回は跡が残らないかもしれないが、顔に怪我をさせたくないという気持ちを理解してほしいとのこと。今後一層、防げるように努めていくと伝えた。	
4	2.12.8	保護者 N	12月に入って間もなく新型コロナウイルス感染の疑いで、にじ組全員がPCR検査を受け、全員陰性の結果が出た。数日、結果を待つことになり、保健所からの指導で自宅待機をした後の登園に「幼児は必要に応じマスクを付けていくとの事だが、2歳児クラス（にじ組）も潜伏期間の2週間は出来る子どもだけでもマスクを付けてほしい、またなるべくマスクを付けて生活するよう子どもたちに声掛けしてほしい」という要望があった。	登園時に母からの手紙を受け取り、降園時に早速対応する。あくまでも強制は出来ないが、コロナ禍の状況を踏まえ、今後呼び掛けていくこと。すぐには協力が得られないかもしれないが、ご理解いただきたいと話した。数日後にメールで各家庭向けに配信した。	保護者会

2 高齢者支援系

(1) 万世敬老園

計 12 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.4.30	利用者	園外の禁煙については都の条例ではそこまで厳しくはないはず。どこか一か所が良いので外でタバコを吸えるところをお願いしたい。	法人として、昭和郷内の外での禁煙を決定したので当園での変更は難しい。要望があったことは法人に伝える。	施設内 掲示
2	2.9.1	フロア 会議	自治会の会計報告はどうなっているのか。	(自治会より) 毎月の月例集会で報告をしている。あわせて今後掲示も行う。	施設内 掲示
3	2.10.7	他施設 職員	職員の入所者への口調が誤解を生むような言葉遣いだった。	日常の入所者との会話、第三者の目も意識し、プライバシーを守ることを再周知する。内外での権利擁護研修の実施をする。	施設内 掲示
4	2.11.30	自治会	トイレや外のゴミ箱に空き瓶や、かみそりが捨てられていることがある。	ゴミの分別に関しては繰り返し伝えていることだが、繰り返し伝えていく。必要であれば掲示も併せて行う。	施設内 掲示

(2) サンホーム

計 12 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.10.7	利用者	食事中に大きな声で会話をしている人がいるので、控えてほしい。	会話をする際は、マスクを着用してもらおう事や大きな声での会話は控えてもらうよう、定例集会で伝えた。	本人 定例集
2	2.10.7	利用者	下洗いをしないで湯舟につかる人がいるので、やめてもらいたい。	湯舟につかる前に体を洗ってもらうよう、定例集会で伝えた。	本人 定例集
3	2.11.6	利用者	汁の具をはじめの人が多くよそってしまうのをやめてもらいたい。	最後の人のことも考えてよそってもらうように定例集会で皆に伝えた。	本人
4	2.12.4	利用者	下駄箱で下足を床の上で履いている人がいる。また、居室から下足を履いて出かけている人がいる。	下足は玄関で履き替えるように定例集会で伝えた。	本人 定例集

(3) 昭島荘

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	2.7.28	利用者	極刻みの食事を食べている。両隣の人たちが美味しそうに食べているのに、私には用意されていない。注意して食べるので、他利用者と同じものを出してほしい。その時は見守りもお願いしたい。	苦情解決委員・栄養士・診療・フロア職員と話し、本人の状態から食事形態を変更することは難しいと判断する。食事席の変更、個別での対応を提案し、了承される。	施設内 掲示

2	2.12.30	利用者	特定の職員が、自分の気にしている事を話しているのが聞こえる。	苦情解決委員より、職員に注意を促す。	施設内 掲示
3	3.2.16	利用者	特定の職員から注意を受けたが、言い方がひどい、きついで改めてほしい。	フロア副主任・グループ職員から職員に話をする。以後、気を付けるとのことで和解している。	施設内 掲示
4	3.3.2	利用者	入所時の説明が聞いていた話と違う。職員によって言うことが違う。納得できない。誰に相談していい分からない。	主任生活相談員2名、担当職員が本人と話し合い、状況を説明して納得され。法人本部にも連絡を入れたため、主任生活相談員より状況報告をする。	本人 法人

(4) フジホーム

計1件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.7.29	近隣住民	北側の道路の落ち葉清掃をしてほしい	定期的な清掃作業	本人

(5) ニューフジホーム

計4件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.11.12	匿名	居酒屋の関係者より、施設の職員が、利用者の話をしている様子。家族の方も来店されるので、改めてもらいたい。	職員全体に周知。終結。	施設内 掲示 報告書
2	2.12.18	あいサンテケ アステーションMさん	ショートステイを利用されたOさんという利用者から、利用時に介護職員がよくない対応をされたと報告を受けたとのこと。	ご本人、ご家族に謝罪する。職員全体に周知。終結。	本人 家族 報告書
3	3.1.11	利用者 Kさん	ホワイトボードの行事予定で、喫茶を楽しみにしていたのに、喫茶のプレートがなくなっていた。職員が「いたずらではないですか」とお答えしたことに憤慨される。	ご本人に謝罪する。職員全体に周知。終結。	本人 施設内 掲示 報告書
4	3.3.6	利用者 Oさん 家族	口座引き落としの申込書を郵送するという話だったが、全然送ってこず、2カ月後ようやく送られてきたが、持参するようという内容だった。そちら（施設側）の不幸で怒りを感じる。	ご家族に謝罪。終結	本人 施設内 掲示 報告書

(6) 原町ホーム

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(7) ゆたか苑

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(8) ひかり苑

NO	月日	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	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

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(11) フジ・デイサービスセンター

計4件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.4.21	利用者	浴室内の衛生管理が出来ていない。	衛生管理手順を再周知した。	本人 家族
2	2.5.23	家族	オムツの当て方がずさんとの指摘	排泄手順を職員間で再周知した。	本人 家族
3	2.5.28	利用者	職員から、あらぬ疑いを掛けられたとの訴え。	丁寧に謝罪しご理解頂く。	本人 家族
4	2.11.12	利用者	排泄中の対応が我慢ならないとの訴え。	丁寧に謝罪に努めた。	本人 家族

(12) 原町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
			なし		

(13) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑

計4件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.4.29	家族	杖の返却間違い。	謝罪し、別の方に渡してしまった杖を回収後すぐに返却する。	本人 家族
2	2.5.28	家族	トロミ剤の返却忘れ。	謝罪し次回利用日まで預かる。	本人 家族
3	2.7.11	家族	荷物の返却忘れ。	謝罪しすぐに届ける。	本人 家族
4	2.8.22	家族	別の方宛の書類を渡してしまう。	謝罪しすぐに伺う。	本人 家族

(14) 新宿区榎町高齢者総合相談センター

NO	月日	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	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	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	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	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	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	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

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	2.6.4	利用者	入浴介助の職員（外国人）がスマートフォンを脱衣所に持ち込んで操作している。洗にくい所を手伝ってくれないし、お願いしづらかった。	謝罪と職員と面談しスマホの使用について注意と指導を行った。	本人
2	2.9.17	利用者 家族	薬に関連する手違いが多いように思う。改善してほしい。	持参の薬袋の整備と点検の徹底をした。	本人 家族 施設内 掲示
3	2.9.18	利用者 家族	嚥下で認知症の夫（利用者）に対して、送迎車内で痰を吐き出すのをやめてもらえないか、とドライバースタッフがメモで家族に伝えたことで、ドライバーに認知症への理解をしてほしい。	認知症の理解としてドライバーへ研修を行った。	本人 家族
4	2.11.27	利用者 家族	夕食後の内服が連日出来ていなかった。帰宅後、寝るまで時間がかかってしまうので、忘れずに内服してから帰宅させてほしい。	内服薬が一包化されていないことで取り忘れが生じた。家族と相談し、テープで止めてもらうよう協力依頼と職員に周知徹底をした。	本人 家族 施設内 掲示

(22) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター

計 6 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.5-	家族	要介護が4から5になった納得がいけない。母は元気だ。	今の本人の様子と介護保険について説明したが、納得されない様子。	本人 家族
2	2.5-	家族	体重を測って貰えない。	車イスであり設備等の事で難しい旨、コロナで施設間の移動が難しい旨を説明しているが納得されない様子。	本人 家族
3	3.1-	家族	持たせた目薬を忘れて来る事が何度か続いている。必ず持ち帰るようにお願いしたい。	謝罪し、具体的な対応策をお話し、納得頂いている。	本人 家族

(23) 昭和郷訪問介護センター

計 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.1.9	家族	連絡報告がなかった。	連絡の徹底を確認	本人 家族
2	3.2.16	利用者	本人の服薬ミスに対する対応	服薬ミス時の対応の統一	本人 家族

(24) 高齢者住宅さくらガーデン

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

3 障害者支援系

(1) さやま園

NO	月日	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 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.6.25	他区住民	自転車を走行中、送迎バスに煽られた。	業務委託している東京福祉バスに連絡し、対応を依頼した。	本人
2	2.11.16	家族	本人が気にするため、以前在籍していた職員の名前は出さないでほしい。	職員間で周知し、改善に努めた。	本人

(3) 立川福祉作業所

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	02.4.2	家族	利用者の財布から現金が無くなっている。こちらで管理はしていないが、再発の防止に努める。	納品など、飲み物購入の予定がある場合は、父から現金を朝受け取り、レシートと共に返金する。	本人 家族
2	02.4.10	企業	受注作業において、製品の中に毛髪が入ってしまう事案が発生。再発防止の対応を求められる。	静電気防止マットを購入し、再度検品を徹底する。	本人
3	02.7.15	家族	出席予定の利用者所在確認が出来ず、自宅への電話連絡など対応を行ったが、結果として欠席の連絡をしたと家族から連絡が入る。	欠席連絡を受けた記憶のある支援員はいなかったが、電話に出た場合、重要事項が把握できるように専用のメモを作った。	本人 家族
4	02.12.8	お客様	ゴマチーズボールという商品を販売したが、商品の中にチーズが入っていない事がわかる。	商品作成のプロセスでチェック表の再チェックと、中身の見えない商品のチェック項目を明確化した。	

(4) 東村山生活実習所

計 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.9.24	家族	活動プログラムでトランポリンを使用した際に転倒があった。支援体制を見直してほしい。	転倒防止への取り組みとして2名体制で対応する。	本人 家族

2	2.9.28	近隣住民	施設に面している道路は、平日の9時から16時まで進入禁止に定められている。同時間帯において当施設並びに隣接する施設の関係車両に対し、この道路への侵入と路上駐車を行わないよう話がある。この件は東村山市長宛に意見書として届く。	・市と連携し申立人に説明する。 ・通行車両許可証の周知 ・居住者以外進入禁止の規制緩和について警察に確認する。	家族会
---	--------	------	---	---	-----

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ

計1件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	3.2.19	地域住民	コロナ禍で集会室行事を行う事への批判	区への許可はとっていること、感染症予防対策はとっていることを説明する。	本人

(6) 東久留米市立さいわい福祉センター

計4件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.6.12	利用者	職員の発言が怖い。	当該職員への聞き取りと謝罪をした。	本人
2	2.7.20	家族	介護人にマスクを着用してほしい。	当該者に徹底のお願いと全体会で周知をした。	本人
3	2.7.30	匿名	23時頃まで話し声がうるさい。	当該者へ直接注意をし、併せて掲示物でも注意喚起をした。	公表なし
4	2.12.26	家族	顔の傷について調査してほしい。	作業所への確認、家族への説明と謝罪をした。	本人

(7) アミニティ富士見

計1件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.4.1	小平市就労支援室	GH利用者の就労関係について、世話人が就労先へ直接電話で意見を述べた。就労関係については就労支援室を経由して欲しい。	業務内容の確認と今後の動きについてGH事業所職員より世話人へ直接伝える。	本人

(8) レヂオンス巣鴨

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(9) 夢オハナ

計 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	02.10.16	家族	電車待ちの利用者が、ホームから線路に降りているところを通報により知る。直接の被害が無いが、危険な行為を把握できない状況の改善を求められた。	コロナの影響で通所時間がずれたことで、ホームのベンチで暇つぶししていたことが判明する。また、小銭を出して遊ぶのが好きで、落としてしまった小銭を取ろうとしてホームに降りたことがわかる。通所付添いや小遣いのあり方を検討し改善していく。	本人 家族
2	03.2.13	家族	土曜日のクラブ活動のため通所するが、作業所には来ておらず、警察に保護されている。	行動が非常に遅いため、警察が保護というかたちになったが、本人としては通常の行動であったことがわかる。家族と相談し、位置情報確認アプリを導入した。	本人 家族

4 児童・女性支援系

(1) サンライズ武蔵野

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.8.28	利用者 A・B	利用者 A から B への訴え。B の家の子どもたちが廊下に居ることが多い。朝も子どもの泣き声と B の怒鳴り声が凄い。	普段の子どもへの関わり方は、利用者 A も B お互い様という状況。今回は傾聴した。	本人

(2) サンライズ万世

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	2.5.7	利用者	23 時 40 分 211 号室より内線にて、どこからかドーンと音が何度も響き、子ども等が睡眠出来ないと話す。直ちに 2 階および 3 階を巡回すると、310 号室より子どもの泣き声と共に地団駄を踏んでいる様子。	直ちに 310 号室母に対し、近隣居室から苦情が出ていることを伝える。子の対応で困っていることを受け入れつつ改善を求めた。	本人
2	2.10.9	利用者	308 号室利用者が廊下でテレビ電話していたことについて 305 号室より報告がある。この件で 306 号室の母がテレビ電話内に映り込んでしまったとのこと。308 号室については、日頃から廊下で何かしていることがあるため、改めて欲しい様子。	当該利用者に確認したところ、テレビ電話で次男（2 歳）が実父との会話を楽しんでいた。個人的な内容については居室内で対応いただくよう伝えた。	本人
3	3.2.19	利用者	8 時過ぎより小学生の長男が居室で留守番をしている中、居室トイレを詰まらせ困った状況で内線を受ける。母が一時的に不在であったが、子の不安が強いため、職員が居室に伺い状況把握と改善に努めた。9 時 30 分は母が帰所し、対応した職員が報告した途端、勝手に入室したことに言及し激怒する。その状況に管理職が対応するが考え方の相違が生じ、激論となる。	玄関先であったため、医務室に移り冷静に解釈のすり合わせを行った。一番大切に思っている点を相互に確認することで、お互いに謝罪した。また居室の対応をした職員に対しても当該利用者より謝罪があった。	本人
4	3.3.22	利用者	15 時 55 分、211 号室より内線にて、エアコンと照明の取替工事をしていたが、玄関ドアを開けてテープで止めたまま業者がいなくなった。体調が悪く和室に居たのに報告なく、早くドアを閉めたいとの苦情がある。	業者に確認すると、まだ作業があるとのこと。作業が継続することを伝え、説明不足を謝罪した。	本人

(3) 双葉園

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	2.4.5	利用者	園のルール、園行事について、交流のルールについて	話を聞いてもらい満足。	本人
2	2.4.27	利用者	職員の法人内異動について	話を聞き納得する。	本人
3	2.5.17	利用者	コロナ禍による外出ルールについて	ルールを見直し検討した。	本人
4	2.6.24	利用者	同フロア他児への不満、その影響での生活の不満	フロア移動を行い満足。	本人

(4) いこいの家

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(5) 昭島市児童センターぱれっと

計 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.7.6	利用者	蚊の発生を抑えてほしい。窓に網戸を設置してほしい。	今後の対応について説明	本人
2	2.11.16	利用者	窓に網戸を設置してほしい。	構造上、設置不可と説明	本人

5 医療事業

(1) 昭島病院

計 3 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.6.-	外来患者	紙の無駄遣いなのは、用紙が大きいので B5 ぐらいの大きさにしてください。	文章の用紙につきましては、国や都など公的に A4 サイズが標準となっており、当院も同じくコンピューターシステムなど A4 サイズを標準設定として運用しておりますので、何卒ご理解を頂きたくお願い申し上げます。	施設内 掲示
2	2.10.-	外来患者	会計窓口の態度が悪く不愉快	説明及び確認をさせていただく際には、分かりやすく丁寧な対応をさせていただくよう心掛けて参りたいと思います。	施設内 掲示
3	3.3.-	外来患者	皮膚科、眼科が無くなることは非常に困りますので、出来る事は診察してください。	当院の都合で令和 3 年 3 月をもって、皮膚科・眼科・小児科が休診となってしまう患者様にはご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。今後再開することがございましたら、院内貼り紙やホームページ等で案内致します。	施設内 掲示

(2) 昭島病院訪問看護ステーション

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		