

平成 17 年度苦情解決報告書  
( 抜粋 )

平成 18 年 9 月 22 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

1 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
87	利用者	他の利用者がうるさくて眠れない。	該当利用者宅を訪ね、静かにしてもらおうようお願いする。
	利用者	シャワー室の掃除がされていない。職員間で話し合いをしてほしい。	職員は毎日点検し、掃除の足りないところを補っているのですが、何処まで掃除をするかの見解の相違と考えられる。
	利用者	退所した利用者が毎日のように遊びに来ていて、うるさいし、汚している。おかしいと思う。	退所者に毎日来るなどとは言え無いが、ここに来所した際は、ルールは守ってもらわないといけないので、話しておくで返す。
	利用者	利用者のドアの開閉音が夜中も明け方もうるさく、自分も子どもも目をさましてしまう。	音が響かないようクッションをはるなどできるが、うるさい家だけ張るわけにはいかないので対応が遅くなって申し訳ない。利用者にはすぐに話しをすると返す。

イ サンライズ世田谷（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
198	利用者	職員からの手紙について一方的に手紙を書かれるのはおかしい。	返事がなかったので手紙にした。次回からは、その日に伝えることにする。
	利用者	職員の口の利き方が目上の人に対して失礼だ。	ニュアンスの違いだが気を悪くしたのなら申し訳ないと伝える。
	利用者	シャワー室の髪の毛が排水溝のところに溜まっていた。シャワー室が汚れていた。	シャワー室の使用方法を説明する。シャワー室の汚れを拭く。
	利用者	ベランダの排水が詰まって浸水する、どうにかして欲しい。居室は日当たりが悪いので変えてもらえないか。	ブラシで掃除する。こまめな掃除をお願いしたい。居室の変更は難しいと伝える。

ウ 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
236	利用者	深夜に下の部屋が洗濯機を回してうるさい。	下の部屋訪室し、注意する。止めてもらう。
	利用者	隣室利用者のドアの開け閉めの音がうるさいと話す。	昨日、利用者に注意したことを伝え、また音がうるさい時には事務所に伝えて欲しいと話す。
	利用者	自転車を置く位置は決まっていると、警備員から注意を受けた。	自転車を置く位置は決まっていない。申し訳なかったと陳謝。 警備員に、自転車の置く位置は決まっていないこと、利用者に伝えたいことがある場合は、職員に言ってもらおうよう伝えた。
	利用者	掲示板が見づらい。トイレの使い方について詳しく掲示してほしい。	できることは対応すると返答する。

エ 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
87	利用者	最近学童や幼児が廊下を走り回っていて、うるさい。騒音がひどい。	話を聞き、母の会で伝えることを話す。
	利用者	EVが2階でずっと止まっており、まったく動かなかったためずっと3階で待っていたとの話有。EVは子ども達が使っている。自分は足が悪いので、いつもこんなでは困りますとの話有。	子どもたちに事情を聞いた上で、EVの使用について厳しく注意を促す。
	利用者	子どもの友達が来た際、職員の対応が「いないですね」との対応のみで下駄箱を確認する、内線を入れるなどなかった。今後、来客の際は内線入れて欲しい。	申し訳ありませんでしたと謝罪する。今後は内線を入れる等必ず確認しますと話す。友達が来る、来客があるのが前もって分かっているときは事務所に声をかけてくださいともお願いする。
	利用者	子が水疱瘡で登園許可が出たのだが、保育園休園の連絡を入れていた。保育園に登園させる際に職員の対応がそれぞれ違う。保育園より注意あった。	職員謝罪する。

オ 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
73	利用者	学童のドアの開け閉めがうるさい。廊下で幼児と遊んでいる。	職員注意しに行き、学童の主にも伝える。
	利用者	何度もコール・電話がある。隣がドンドンしてうるさい。	職員居室へいき、音を出している子に注意する。人にやられて嫌なことはやめて欲しい・静かにするように約束する。
	利用者	警備士に話しかけていたら職員にきつく注意を受けた。と本部に電話・苦情の文書を提出。	利用者がいうようにはしていないこと、きつく注意をしていないことなどを話す。その後、サンライズ山中より本部へ説明し、本部より利用者へ回答あり。
	利用者	掃除やシャワー室の掃除の仕方について改善したほうが良いと思われる点を挙げて事務所に来る。	職員間で検討し、掃除法を改善する。

カ 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
30	利用者	フレンドホーム交流時での不満(お手伝いが多い)	担当職員の対応で解決
	利用者	以前卒園した児童からのいやがらせがあった	職員が傾聴し今後自分達も同じような行動をとらぬよう、また、職員が皆を守ることを伝え、常に困ったことがあった時に声を上げてほしいことを伝える
	児童友人	園の中3児童にゲームを貸したが返してくれない	中3児童は友人宅のポストにゲームを入れておいたとのこと、無責任な面と物の貸し借りについて指導し謝罪・弁償する。
	利用者	就寝時、職員によって声や手のかけ方に差がある。かわいい子にはいっぱい関わっている。	(本児自身の課題もあるが、)そのようなことはないことを理解させる

キ 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
75	利用者	他の利用者がティールームで大きな音でテレビを見ていてうるさい。	苦情の話を聴くうちに人間関係の悩みの相談となる。話しながら気持ちの解消ができた。
	利用者	本日空調機の業者が入室したが、事前に報せてほしかった。	謝罪し、今後はそのようなことがないようにすると伝え了承を得た。
	自治会	洗濯物の入れ間違いがあるので注意して欲しい。	懇談会で話し合い、各自気を付けること確認した。
	利用者	同室者と喧嘩した、ので退所したい。	話を聴き、部屋替えをした。

2 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
11	利用者	大きな声で怒鳴る様に、注意する職員がいる。威張らないで欲しい。	穏やかに、話す様に職員に注意する、事をお話する。統合失調症の方、他の人(難聴者多い)への声掛けで被害感。被害妄想、不安感強い方。
	利用者	同室者に対する、苦情。鼾が煩い。虚言多く、手助けに対し感謝も無い。担当職員に対して、同室者と不平等な扱いをする。又、居室移動約束後1月も経て実施されていない。	直後、階主任介護員が面談し居室を移した。同室者は知的障害あり、婉曲的に説明するも理解得られず。約束実施が遅れて点は謝罪。
	利用者	訪室の際、きちっと声を掛け、了承をとれ。	謝罪と共に、不安感軽減の会話を増やす。

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
88	利用者	遅く帰ったとき警備員がいなかったため入れなかった。外周巡回のとき連絡がつくのか。	警備について確認する。遅く帰る方について連絡し、待機すること。担っていると伝える。(謝罪)
	利用者	利用者の入浴マナーがまだ守れない。浴室内で体を拭かず注意するが聞く耳を持たない。	具体的に入浴について話すがないと言い張る。家族との話し合いが必要。
	利用者	展示してあったセーターを許可得てはずしたが職員に泥棒呼ばわりされた。	職員本人に注意謝罪する。連絡ミスと声掛けの仕方の悪さのため、職員の対応の仕方について話し合いをする。
	利用者	全館禁煙にして欲しい。病院や交通機関禁煙である。	喫煙場所を設けてから分煙して禁煙の方向に持っていきたい旨を伝える。喫煙者の声と職員での話し合いが必要。

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
30	利用者	夏場にシャワー浴をお願いしたい。	連絡会の場で意見が出されたのでその場で利用者と話し合い実施することにした。
	利用者数名	冬場、朝の給湯を実施して欲しい。	ホームとしては実施したい旨を提案し利用者より意見を聞く。ぜひお願いしたいとの声が多く実施を決定する。12/29 から 3/31 までの期間とした。
	利用者数名	エアコンのフィルター清掃がしたいが自分ではできない。	来年度の予算で実施できるかどうか検討しますと伝える。（18年度実施予定）

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
3	ご家族	入院中足が冷えると電気毛布を使用していたので、施設内でも冷えているときは使用して欲しい。	直接の使用は脱水症状や低温やけどをする危険があるので、布団の上から使用することにする。
	ご家族	衣類を購入する際は、家族に依頼して欲しい。	必要な物があつた際は連絡することを再確認する。

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
5	ご家族	背中を自分で洗うように言われた。爪を切ってもらえない。同室者に夜中に起こされる。	ミーティングにてご本人のその日の状況によりサービス内容が変わるので本人にその都度確認するよう徹底させる。
	ご家族	職員が命令口調で言っていることについて、言葉遣いに気をつけてほしい。	運営会議で対策を検討。職員への周知徹底とロールプレイによる研修を検討。

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
1	入所利用者	同室者の利用者が必要もないのにナースコールを押してうるさくて寝られない。	生活相談員が話を聞き、同室者の方がどのような方なのかを説明する。話したことで落ちつく。同室者の方の症状も理解し納得され居室へ戻られる。

キ ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

なし

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
5	ご家族	ご家族から電話にて 次回のショートステイを利用する時の書類がなかった。薬の分封用に家族が用意したビニール製の小袋が返却されなかった。 については以前にも同じことがあった。	相談員がK氏ご家族に謝罪の連絡を入れる。相談員が至急利用者宅にショートステイの用紙とビニール製の小袋をお持ちし、ご家族に謝罪する。一応の納得を得る。

ケ かえで（認知症高齢者グループホーム）

なし

3 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
9	利用者	利用者が無断で居室に入ってきて困っている、うるさい。	自分の部屋に入ってきて困るときは、自分の方からきっぱりと意思表示をすること、意思表示ができる人になることを伝える。
	利用者	年金が7月31日で打ち切られるのか、いられなくなっちゃうとの訴えが続く。	年金証書をみながら説明するが、説明してもなかなか理解が得られない。時間をかけて不安の解消をしている。
	利用者	他の利用者からクリスマス会に出るなどと言った。強くほったたいた、出て行け、死ぬ、馬鹿ともいわれた。	人間関係の難しさについて話し合う。我慢できなくなったら担当に相談するように約束する。

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
3	保護者	子供が不安定になるので、特定の職員のバス乗務について乗務させないでほしいとの申し出あり。	保護者との話し合いの上、当面の間、バス乗務から外す。利用者への対応を検証。保護者との話し合いを重ね、徐々にバス乗務に入る。

ウ 昭島荘（救護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
6	利用者	職員の言葉につらい思いをした。きちんとした言葉使いをお願いしたい。	該当職員に事実確認を行うが、覚えていないとの事。園長も同席し、職員として利用者に対する姿勢・言葉使いについて話し合う。今後施設全体として接遇マナーのレベルアップを確認した。
	利用者	給湯室シンク内に痰を吐くのは気持ちが悪くのでやめて欲しい。	利用者全体会で、衛生面と精神的にも良くないのでやめるように伝える。本人も納得した。

エ 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
6	隣のアパート	受水槽からの異音。振動、地響き。	職員立会い、状況確認。業者に修理依頼。受水槽 FM バルブ修理。 強い口調で話をされていたため全てはなしを伺い受け入れる。園長、主任が対応し謝罪。
	保護者	電話連絡は事故や重要時に入る認識をしていたがそれ以外に連絡をさせると驚いてしまう。	

オ さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

なし

4 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
23	保護者	家に戻ってから昼に食べたものを吐いてしまった。その中に原型のままの物があつた。きちんと噛んでいるかもう少し注意して確認して欲しい。	連絡を受けた時にすぐ謝罪し、連絡ノートに以後注意する旨記入する。 当日降園時、母に再度謝罪する。
	保護者	午睡中に「トイレに行きたい」と言ったのに行かせてもらえず漏らしてしまった。	
	保護者	園で飼育しているアヒルの飼育環境の改善依頼がメールで届く。	依頼者本人に小屋の建て直しの検討や動物病院受診を行なっていること、加齢のため11月26日に病院受診後永眠したこと、お氣遣いいただいたことへのお礼をメールで行なう。 お詫びをし、今後このようなことがないようにしていくと話す。 クラスでこのようなことがないように話し合い、統一していく。
	保護者	部屋を移動中にお迎えに行き、保育士に荷物を取りに行く旨声をかけたが、戻ると子どもがひとりで立っていた。とても危険で、不安を感じた。このようなことがないようにして欲しい。	

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
9	保護者	ひっかかれたり、かまれたりするのはいいが、何もしていないのにかまれるのはどうかなと思った。気を付けてほしい。	承知した。やはり何もしていないのにというのはこまるので、十分に気を付けていく。 栄養士と相談、診断書上では、影響はないと思われるが母の心配を考慮し別のおやつ、もしくはゴマボー口に変えて出すことにした。
	保護者	たまごアレルギー児である本児のおやつにたまごボー口が出ているがボー口はアレルギーが出やすいので出さないでほしい。	

	保護者	自宅に帰ってから母親が子どもの頬に少しあざっぽいものがある事に気付き、保育園で何かあったのか、子供が言っている事、ケンカしたという事が本当なのかを確認したく園に電話が入る。	トラブルがあったか、いつ誰とその時どう対応したのかを担任に確認し伝え、謝罪すると共に、今の子ども様子をうかがう。また何かあればすぐに連絡をもらうよう話す。その時に何があったかを子どもが「大丈夫」と言っても話し合いの場を持ち、よく見るようにする。また、お迎えの際に、ケガはしなかったとしても「今日はこういう事があったので、家でも様子を見て欲しい」という事で伝えていくようにする。 また、遅番にも忘れずに伝えるようにし、一人ひとりの視診をよくし、異変に気付くことが大切である。その場での「大丈夫であろう」という気持ちが反省である。同じことのないようにしたい。
--	-----	--	--

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
15	保護者	兄の担任の保育士の対応が強い口調が気になる。	園長が直接母親から事情を聞き担任にも話を聞き意識はなかったようだが、そのように見える事については今後気をつけ意識をもって対応する。暫く様子を見る。
	保護者	発表会の変更について、区や保育課の対応が悪いのに腹が立ち納得できないもって園の状況を考えたいので保育課に苦情を言おうと思っている。	園長が話しを聞き今回の事は迷惑をかけた事を謝る。園の状況を理解していただけた事は嬉しい。保護者の意見として言って下さるとありがたい。
	保護者	引渡しの対応について保護者と保育者が話しているとき本児が外へ出てしまうので危険なので話しているときは子どもを見て欲しい。	保育者の配慮が足りない事を謝罪し今後注意していく。

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
5	保護者	最近友達に「ブタ」「くさい」と言われ園に行くのを嫌がっている。体重を気にして家でもあまり食べない。誰が言っているのか名前を出さない。先週末腕に湿疹が出来たがまたストレス性のものかも知れない。	保育士の見ていない所で起きているかも知れないので気をつけて見ていく。本児だけにかかわらず友達と自分の体は大事だということを全体に伝え様子を見ていくことを話す
	保護者	降園後園に肌着が無いかと問い合わせの電話がある。確認したところ1枚残っており、本児に肌着を着せずに帰ってしまった。	寒い思いをさせてしまったことに対し謝罪する。今後このようなことが無いようにし、着てきたものを着て降園するよう気をつけて見ていく。

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
13	保護者	5時の鐘が鳴っても、屋上で遊んでいるし、子どもの声・子どもの泣き声・降園時の際、声や音などがうるさくて迷惑をしているとのこと。また、近くに住んでいるのに挨拶にも一度も来ない。	電話を受けた職員は、聞き手になり相手の話を全て聞き園長に伝えますとって電話を切る。また、園長にも電話の内容についてすぐ報告をする。園長は、区の保護課に連絡し区には様子を見たいと話す。その後会議を持ち、屋上での保育は5時では早すぎるため5時半で部屋保育とする。
	保護者	個人面談について。担任が母親のことを思って話した内容に対して、母親より怒鳴り込まれる。苦情内容は、「担任は身勝手な意見で質問をしてくるので問題だ」また「友人がほしいのだろうか。園児の父・母は担任の友人ではない。」という内容だった。	お迎え時には両親・園長・担任で話し合う機会を持つ。 担任は、言葉遣いや園児の家庭の内容を勝手に判断して「こうしたら、ああしたら」と母親に知ったかぶりや、教えようとする態度は改めていただきたい。ということだったので、その事に対しては謝罪し、言葉遣いには十分気をつけるようにすることを伝え理解していただく。
	保護者	お迎え時に、頬をひっかかれてしまったことを伝え母親に担任がお詫びしたところ、「以前のひっかき傷」も治ってないのにひとりの子が集中してひっかくのかと、言われた。	母親には、1歳児の発達段階で見られる姿であることを伝える。子さんだけではないことを担任が伝え、傷が出来てしまったことをお詫びする。また、会議の中でも報告をして、1歳児にひっかくお子さんが見られるので、遅番等の時間帯でも皆で気をつけていくよう確認しあった。

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
18	保護者	前日園で軟便が3回出て、お尻、股をシャワーで洗うが赤くなってしまい、降園時に連絡せず、翌朝、父親から園から戻るとお尻が真っ赤だったと言われる。	父親には伝え忘れた事をお詫びして、昨日の様子を伝える。担任で連絡漏れのないように確認すると共に連絡長の活用の確認をする。又薬の使用についても聞かれるがどの子どもにも合うとは限らないので使用しなくなったと伝えた。
	保護者	昨日帰宅後頬が赤くなっているのに気づいたが、何か園であつたかとの質問があつた。	本児に確認すると、延長番の移動時にロッカーにぶつけ、保育士に言わずに帰ったとの事、遅番保育士もその事に気づいて居なかったため、お詫びすると共に子どもにどこか、いたいときやぶつけた時は保育士に伝える様に話す。
	保護者	連絡帳にてTシャツと下着を一緒に脱がすとボタンが取れやすいのでやめて欲しいと要望があつた。	その通りなので、申し訳なかったことをお詫びし、クラスで着脱時一枚ずつ脱がすように確認する。

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
4	保護者	汚れ物で持ち帰ったズボンの色が1箇所ぼつんと抜けていた。	消毒液（ピューラックス）がはねたものと思われるため、今後は消毒液を作る場合、パケツの水の中に消毒液のキャップごと沈め、はねないようにすることとし、保護者にも説明をした。 その後問題なし
	保護者	クラス掲示の文章は、分かりやすいように箇条書きでお願いできないか。（朝、忙しい時に読みづらいので）	箇条書きで書くほか、見やすく、理解しやすく書く工夫をするよう指導し実施。 その後特になし。

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
7	患者	検査結果にミスがある。名前、体重、身長、年齢の入力ミス。	患者に陳謝し納得していただいた。
	患者	患者の採血がうまくいかなかった。	採血方法の確認。もし未熟であればトレーニングすること。処置室における患者対応の再教育。