

平成 23 年度  
苦 情 対 応 報 告 書  
(抜粋)

平成 24 年 9 月 24 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

## 目 次

1、高齢者支援系	
ア、万世敬老園	3
イ、サンホーム	3
ウ、ライトホーム	3
エ、フジホーム	3
オ、ニューフジホーム	3
カ、かえで	4
キ、原町ホーム	4
ク、ゆたか苑	4
ケ、ひかり苑	4
2、障害者支援系	
ア、さやま園	5
イ、小茂根福祉園	5
ウ、東村山生活実習所	5
エ、立川福祉作業所	5
オ、昭島荘	5
カ、さくらんぼ	6
キ、さいわい福祉センター	6
3、保育支援系	
ア、むさしの保育園	7
イ、昭和郷保育園	7
ウ、大山保育園	7
エ、昭和郷第二保育園	7
オ、みなと保育園	8
カ、同援みどり保育園	8
キ、つつじが丘保育園	8
ク、同援さくら保育園	9
4、児童・女性支援系	
ア、サンライズ武蔵野	10
イ、サンライズ青山	10
ウ、サンライズ万世	10
エ、サンライズ山中	10
オ、双葉園	10
カ、いこいの家	11
5、医療支援系	
昭島病院	12

## 1. 高齢者支援系

### ア、万世敬老園（養護老人ホーム）

件数 5件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 8. 14	利用者	部屋を移動したい。	他利用者への影響を考え、実施しなかった。	本人
23. 9. 30	利用者	部屋を移動したい。	移動した。	本人
23. 12. 02	利用者	1階のテレビをある利用者が私物化して見せてくれない。	設置場所を変更した。	本人

### イ、サンホーム（軽費老人ホーム）

件数 40件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 6. 7	利用者	毎日の安否確認が寝ている時等にわずらわしい。	体調の悪い方に安否確認をしていると説明した。	施設内掲示
23. 7. 8	利用者	デイルームの新聞や雑誌がなくなる。	定例会でデイルーム内においてあるものは、基本的にはデイルーム内で閲覧して頂くよう伝えた	施設内掲示
24. 2. 23	利用者	ベランダ側の窓の鍵が重い。	業者に修理を依頼した。	施設内掲示

### ウ、ライトホーム（軽費老人ホーム）

件数 4件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 7. 20	利用者	屋上の入口の止め具が壊れていて開けておくことができない。	修理した。	施設内掲示
23. 8. 16	利用者	テレビでBSを見られるようにしてほしい。	対応し、一部視聴可能となった。	施設内掲示
23. 11. 19	利用者	ごみを階下に落としている人がいる。	事実が確認できないが、見かけたら注意することを伝えた。	本人
23. 11. 19	利用者	職員が自分の悪口を言っているように感じる。	委員会にて職員に確認し、本人には誤解であることを伝えた。	本人

### エ、フジホーム（特別養護老人ホーム）

件数 2件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 7. 11	利用者	同室の利用者が夜間トイレを占拠して使えない。	その後も同様の苦情が続く為、12月に居室移動をした。	本人
23. 9. 5	利用者	職員の言葉で傷付いた。	謝罪した。	本人

### オ、ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

件数 13件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 6. 24	利用者家族	昼食時は通常ごはんだが、パンを食べたい場合には変更してほしい。	申し出があればいつでも変更できると説明した。	本人及び家族、家族会、ホームページ
23. 11. 14	利用者家族	ケアプラン打ち合わせへの家族出席依頼が前日にきた。もう少し余裕を持って連絡してほしい。	日程は変更できると説明した。	本人及び家族、家族会、ホームページ
23. 11. 14	利用者家族	本人あての郵便物は勝手に開封しないでほしい。開封が必要な場合は本人の前で開封してほしい。	契約時に開封についての説明をしていることを話し、必要があれば送付先の変更手続きをして頂くよう伝えた。	本人及び家族、家族会、ホームページ

## カ、かえで（認知症対応型共同生活介護）

件数 1件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 7. 27	利用者家族	点眼薬の仕様に際し、本人に任せているため減少が早く、結果的に通院の増加につながる。	定時の点眼は職員介助のもとで適量を点眼することとし、点眼薬の残量に応じて早めに家族へ連絡し、次回通院の準備をして頂く事で了承を得た。	本人及び家族

## キ、原町ホーム（特別養護老人ホーム）

件数 2件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 5. 8	利用者	下膳について職員の対応がまちまちであり困る。	傾聴し、それぞれの ADL に応じて対応していることを説明し対応を統一した。	本人
24. 3. 19	近隣住民	デイサービスの送迎車が敷地を踏んで駐車している。	利用者の方から指定された場所であったが隣人にうまく伝わっていなかった。利用者家族にも報告し、家族が説明謝罪した。	ホームページ

## ク、ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

件数 0件

## ケ、ひかり苑（特別養護老人ホーム）

件数 4件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 4. 12	利用者家族	平成22年12月分の未払いによる再請求が来たが、もっと早く言えなかったのか。送迎時にでも一言でも言ってほしかった。	今後、再請求前に口頭にて早めにお伝えすると説明した。	本人
23. 4. 12	利用者家族	デイ利用時、怪我をしていたため利用中止となり受診を勧められたが、どの病院を受診していいかわからない。	可能な限りのアドバイスはさせて頂くが、ケアマネにもご相談頂くように説明した。	本人
23. 7. 28	利用者	職員に依頼したことを拒否され、肩のあたりを押された。	職員に事情を聞き、改善を促した。	本人
23. 11. 22	利用者家族	ケアプランに柔軟性がない。	担当者を交替した。	本人

## 2. 障害者支援系

### ア、さやま園（障害者支援施設）

件数 6件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 7. 23	ご利用者	一人暮らしがしたい。	福祉事務所に連絡し、協議した。	本人及び家族
23. 8. 8	家族	紙パンツの使用について、不満がある。	傾聴対応した。	本人及び家族
23. 11. 18	家族	自閉症の支援方法について、今の支援では混乱する。	学習会を開催するなど、自閉症について認識を深めた。	本人及び家族

### イ、小茂根福祉園（障害福祉サービス事業 生活介護・就労継続支援B型）

件数 10件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 5. 10	地域住民	空き缶つぶしの音がうるさい。	作業場所を変更した。	本人
23. 12. 9	利用者家族	雨天時、本人への傘使用の声かけが不十分である。その他の支援（着替え、タオルで汗を拭く）についてどのように行っているのか。方針を教えてください。	ケース会議にて改善策を協議した。その後ご家族に説明した。	本人及び家族
24. 1. 24	利用者家族	一斉送信の緊急連絡メールを送る場合、気付かない人がいるので、確認のための電話連絡もしてほしい。	メールから電話連絡へ変更した。	家族会

### ウ、東村山生活実習所（障害福祉サービス事業 生活介護・就労継続支援B型・短期入所）

件数 35件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 4. 12	利用者家族	利用者の障害特性をもっと理解してほしい。	傾聴対応した。	本人及び家族
23. 12. 20	利用者家族	衣類の破れ、左耳2か所に傷がある。	予想される原因を説明し、謝罪した。	本人及び家族
24. 2. 10	利用者家族	日中の様子を詳しく知りたいので連絡ノートの記載をしっかりと行ってほしい。	謝罪し、記載については職員間で再確認した。	本人及び家族

### エ、立川福祉作業所（障害福祉サービス事業 生活介護・就労移行支援・就労継続支援B型）

件数 6件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 6. 22	近隣企業	勝手に入ってきて給湯室内で弁当を洗っている。注意しても聞いてもらえない。	本人と職員で謝罪に行き、今後立ち寄らないことを確認した。	本人及び家族
23. 10. 14	近隣企業	店内の商品を勝手に食べてしまう。請求をしても支払をしてくれない。	職員・家族が謝罪して今後立ち寄らないことを確認した。	本人及び家族
24. 2. 10	利用者家族	入所施設に入ったかどうか、施設では限界だ等と看護師に言われた。	家族・所長・看護師で話し合い、本人が話を誤解していたことが判明した。	本人及び家族

### オ、昭島荘（救護施設）

件数 1件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24. 1. 4	利用者	元旦に買ったモナカを職員に捨てられた。	謝罪し、弁償した。	本人

## カ、さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

件数 6件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 7. 26	利用者家族	1ヵ月半に1回ぐらいのペースで利用を入れましようと言われたのに、7月の予約時に9月といわれた。	区と協議し、平等に利用できるシステムを検討していくことを説明した。	本人及び家族
23. 8. 15	利用者家族	無断外出をして缶コーヒーを無銭で飲ませた事の対応はどうだったのか。	当日の状況を説明し、事情を理解して頂いた。	本人及び家族
23. 11. 14	利用者家族	本人に確認せず、車椅子のヘッドレストをはずした。本人が怖がっている。	初めて対応した職員で、部品を直そうとした際声かけをしていなかったため、謝罪した。	本人及び家族

## キ、さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

件数 1件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 12. 12	利用者家族	来所した際に受付対応が遅い。	スムーズな対応が行えるよう改善を図り、謝罪した。	本人及び家族

### 3、保育支援系

#### ア、むさしの保育園（保育所）

件数 23件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23.5.10	利用者家族	保育園にベビーカーを置いていたら、後輪が根元から曲げられていた。	ポスター掲示して保護者に注意を促し、ベビーカーの置き場を見回りをした。	本人
23.7.1	利用者家族	他の子どもの汚れものが入っていた。	汚れものを片づける時は、汚れ物入れと汚れ物の名前を確認して、間違いのないように徹底した。	本人
24.1.25	利用者家族	朝おむつを補充した枚数と、持ち帰りの枚数とが違う。	誤解である事を伝えた。	本人

#### イ、昭和郷保育園（保育所）

件数 6件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23.11.21	利用者	他の子が息子に挑発的な言葉を言っていた。一緒にいることが多く、息子が手を出さないか心配である。	トラブルになる事もあり、保育士がすぐに対応するようにした。言葉遣いについても話しあった。	本人
23.12.1	利用者	遅番職員から、「他児とのトラブルで左目上にひっかき傷が出来た」と聞いたが、息子の話は違う内容だったので、確認したい。	遅番職員が間違った内容を保護者に伝えてしまったことを説明した。遅番への伝達と視診表への記入を細かくすること、子どもがざわざわしている中での伝達はしないこととした。	本人
24.2.8	利用者	右目が充血したときの状況を詳しく教えてほしい。	お迎え時に担任から状況を説明した。	本人

#### ウ、大山保育園（保育所）

件数 14件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23.8.19	近隣住民	深夜に水が出ている音がした。園で水を出しっぱなしにしていないか。	閉園時間を伝え、点検・警備も入っている事を伝えた。	本人
24.1.16	利用者家族	迎えに来た時肌着を一番上にきていた。職員が何人もいるのに気付かず本人にも伝えず、そのまま引き渡したのはどうしてか。	職員は本人に着替えを促したが、そのまま帰ると言っていたことを保護者に伝えなかったことを謝罪した。	本人
24.1.17	利用者家族	子どもが指のかわをむく癖があるのを昨年度の担任は気にかけてくれたが、最近ひどくなっているのを見てくれているのだろうか	本人の様子をみて声掛けを多くしていることを保護者に伝えていなかった。様子をその都度伝えていくようにした。	本人

#### エ、昭和郷第二保育園（保育所）

件数 3件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23.10.3	利用者家族	お便り帳に書いてある内容が理解できない。	担任が口頭で伝え理解して頂いた。	本人及び家族
23.10.25	利用者家族	運動会が雨天の場合は近くの体育館で行うか、日曜日にやってはどうか。	来年度に向けて検討することを掲示した。	ホームページ
24.3.29	利用者家族	兄が在園していた時のように進級式を公開にしてはどうか。	保護者の誤解であった。	本人及び家族

## オ、みなと保育園（保育所）

件数 6件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 6. 9	近隣住民	避難訓練の際の放送が外に流れていて不安になる。訓練なのか、本当にあったのか放送がとぎれとぎれで分からない。	謝罪し、毎月 1 回訓練を行っていることを伝え、前日にお知らせをすることにした。	本人及び家族
23. 6. 11	利用者家族	水分補給について、冷凍母乳で対応できるか。離乳食について、保育園で食べてしまうと家で食べられない。新しい食材を試したくても摂取しすぎてしまうのではないか。	水分補給に関しては、母乳で対応する。離乳食に関しては、園で食べ家では新しい食材を試してもらうこととした。	本人
23. 11. 4	利用者家族	1週間に2回、目の怪我があった。遅番時、保育士がお迎えの保護者の対応をされていて子どもを見ていなかった。1人にならない体制を作った方が良い。また、眼科通院の場合は、普段通っている眼科にお願いしたい。	謝罪し、常時 2 名で保育できるようにした。眼科は通っている眼科に行くようにした。	本人

## カ、同援みどり保育園（保育所）

件数 7件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 4. 19	利用者家族	子どものロッカーの前が砂やほこりでいつも汚れているので気になる。	掃除を徹底した。	ホームページ
23. 6. 16	利用者家族	延長保育のお迎え時間が予定時間よりも遅くなるのが重なり、もう少し早く来てほしいと言われたが、延長保育時間内なので、時間まで見てもらって当然だと思う。	仕事が変わったこと等に対する配慮がなかったことを謝罪した。	本人
23. 10. 28	利用者家族	発表会のもも太郎の配役で娘が鬼役に決まったが、わざわざ子どもにやらせず保育士がやってはどうか。	保育士と子どもの話し合いで役を決めていることと、鬼役も悪いことではなく台本も工夫することを説明した。	本人

## キ、つつじが丘保育園（保育所）

件数 12件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 7. 29	利用者家族	保育士がなるべくエアコンを使わないようにしていると言っていた。温度や湿度が高すぎて、熱中症の原因になるのではないか。	看護師の指導の下、それぞれの環境を配慮しながら空調は使用していることを伝えた。	本人及び家族
24. 1. 29	利用者家族	野菜を自宅から持ってくるよう連絡があり、せっかく持って行ったのにカバンに入りっぱなしだった。	謝罪した。	保護者会
24. 2. 21	利用者家族	発熱した際、迎え要請の連絡がきたがつれて帰った時には下がっている。どうにかならないか。	あくまでも子どもの状態を見て連絡していると説明した。	保護者会

## ク、同援さくら保育園（保育所）

件数 1件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 4. 3	利用者家族	一時保育利用の際、キャンセルを快く受けてもらえない。	ここ数年利用されている方々には予定が決まってから予約をして頂き、体調不良以外のキャンセルは控えて頂くようお願いしていることと、対応をもう少し柔軟にできるようにすることを伝えた。	本人

#### 4. 児童・女性支援系

##### ア、サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

件数 13件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 5. 14	利用者	他の利用者の子どもがトイレを流さなかつたり、トイレで遊んでいることがある。玄関をノックして逃げたり、勝手に居室に入ってくることもあり、困っている。	直接言ってもらって構わないし、職員に言ってもらえばこちらから話をすると説明した。	本人
23. 11. 14	利用者	祝日の子どものお稽古の際、下の子を保育して欲しい言ったが、祝日保育は2週間前までに言うように言われ、お稽古のための保育は受付けていないと言われた。	傾聴対応した。	本人
24. 1. 6	利用者	掃除の札は月曜日に次の人に回すことになっているのに、水曜日回ってきた。	当該利用者に掃除について再度説明して、札をきちんと回してほしいと伝えた。	本人

##### イ、サンライズ青山（母子生活支援施設）

件数 40件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 4. 10	利用者	区役所との面談日程について、中間報告ではなく、最終決定をしてから教えて欲しい。	傾聴し、区役所と日程等調整後、お伝えした。	本人
23. 8. 22	利用者	健診の受診について、何度も声をかけられると迷惑である。	傾聴し、職員間での申し送りを改善した後受診して頂く。	本人
23. 12. 20	利用者	隣室の騒音と親の態度について耐えられない。	所長が傾聴し、職員にも周知した。区役所へも報告し今後について話し合った。	本人

##### ウ、サンライズ万世（母子生活支援施設）

件数 7件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 11. 10	利用者	最近他の利用者の子どもが家に何度も遊びに来る。勉強に集中できないと断っても何度もしつこく来て困る。	当該児童の親に直接話して頂くことを提案した。職員からも当該児童に話をした。	本人
23. 12. 16	利用者	上の部屋が夜11時、12時頃までドタバタうるさくて困っている。ほぼ毎日なので、強くなくてもいいので、話をしてもらいたい。	生活の様子を聞き、話をした。	本人
24. 2. 23	利用者	どうして子ども会に出ないといけないのか。早く施設を出たいのに、都営住宅の抽選も外れてイライラする。	傾聴し、いつでも話を聞くので話をしてほしいと伝えた。	本人

##### エ、サンライズ山中（母子生活支援施設）

件数 0件

##### オ、双葉園（児童養護施設）

件数 0件

## カ、いこいの家（婦人保護施設）

件数 9件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 5. 2	利用者	生ごみの中にティッシュとタバコの吸い殻が入ったビニール袋が入っていた。危険である。	傾聴し、懇談会でも話をした。	ホームページ
23. 6. 15	利用者	洗濯物を勝手に触られた。	懇談会で話をした。	ホームページ
23. 11. 27	利用者	担当職員、心理職員には相談しているが、他利用者でひどい態度をとる人がいる。	傾聴した。	本人

## 5、医療事業

### 昭島病院

件数 7件（以下抜粋）

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
23. 4. 14	利用者	起床が6時なのに5時から清掃している。音や話し声がうるさい。6時からにして欲しい。	清掃担当者に注意をした。	施設内掲示
23. 8. 9	利用者	高齢者への看護師の口のきき方がひどすぎる。接遇研修を行った方がいいのではないか。	言動に配慮がなかったことを謝罪し、接遇に力を入れていくことを説明した。	施設内掲示
23. 11. 25	利用者	外で猫を触った後、車椅子を押し患者さんを外に連れてくる職員がいた。医療従事者としてどうなのか。	職員に猫と接触しないよう指導した。	本人
23. 12. 21	利用者	シーツ交換の際、新しいシーツが床につかないよう気をつけて欲しい。使い終わったシーツも床に置かないようにして欲しい。	シーツ交換時注意するようにし、使用後のシーツはランドリーボックス等に入れ、床に直接置かないようにした。	施設内掲示