平成 24 年度
苦　情　対　応　報　告　書
（抜粋）

平成 25 年 7 月 3 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・・・

平　成　24　年　度　苦　情　対　応　報　告　書

1．高齢者支援系

ア、万世敬老園（養護老人ホーム）

合計 62 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.5.16	利用者	洗濯終了後、洗濯機に衣類を放置している利用者がいる。	当該利用者に使用方法を確認した。	本人
24.12.11	利用者	居室変更後のベッドが木製で眠れない。	パイプ製へ変更した。	本人
25.2.17	利用者	他利用者の言動について。	当該利用者と話し合って頂いた。	本人

イ、サンホーム（軽費老人ホーム　A 型）

合計 24 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.6.1	利用者	畑や花壇の使用状況と使用範囲を図示して教えて欲しい。	使用している方に集まって頂き、使用場所を全員で確認した。	本人
24.7.9	利用者	夜間の宿直者が 1 名であるが、宿直パートの方が避難訓練に参加していないので非常時に避難誘導が出来るのか心配である。	今後は宿直パートにも避難訓練や、AED 講習会等に参加して頂くようにすることを定例集会で伝えた。	施設内掲示
24.12.7	他施設	朝食のパン食が 10 日間に 4 回もあった。前は 5 日に 1 回程度であった。	主食は米も提供しているので選んで頂きたいことを、定例集会で伝えた。	施設内掲示

ウ、ライトホーム（軽費老人ホーム　B 型）

合計 12 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4	利用者	電気代の請求書が届かない。誰かがとったのでは。	ポストに鍵をかけ、本人管理とした。宅配便等は職員受け取りの場合は、受け取り明細等を控えておくようにした。	本人
24.10.2	利用者	22 時にマッサージチェアを使おうとしたら、警備員に使用を止められた。	夜間は職員不在で警備員 1 名体制のため、転倒等危険性を考慮し、夜遅くの使用はできる限り控えて頂くようお願いした。	本人
24.12	利用者	入院や退所について知らされないのは冷たい感じがする。	ルールを決め、利用者連絡会で報告した。	施設内掲示

エ、フジホーム（特別養護老人ホーム）

合計 5 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.7.4	利用者	職員の言動について。	話を聞き、誤解であったことが分かった。	本人及び家族
24.7.4	利用者	昨日の夕食の主菜がいつもより極端に少なかった。	謝罪した。	本人及び家族

オ、ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

合計１件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.10.9	利用者	行事に参加していないのに、参加費が徴収されている。	当該行事は食べ放題飲み放題形式で、座っていることのみで判断していたことを謝罪した。	本人

カ、かえで（認知症対応型共同生活介護）

なし

キ、原町ホーム（特別養護老人ホーム）

合計４件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4.6	利用者家族	退所時に返してもらったものの中に他人の衣類等が紛れていた。	貸し出し用の衣類を間違ってお返したことを謝罪した。	本人及び家族
24.5.10	利用者	アイスノンの引き下げを忘れられることが最近何回かある。適宜引き下げてほしい。	対応した。	本人
24.7.23	利用者家族	レンタルしている車椅子のアームレストの破損について対応してほしい。	業者に連絡し、修理をした。	本人及び家族
24.11.7	利用者家族	床に落ちた補聴器を、職員が誤って踏んでしまった。	状況を説明し、納得頂いた。速やかに弁償した。	本人及び家族

ク、ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

なし

ケ、ひかり苑（特別養護老人ホーム）

なし

コ、昭島荘（救護施設）

合計２件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25.1.28	利用者	日用品の購入を依頼したが、聞き入れてもらえなかった。	要望を聞き、購入した。	本人
25.2.12	利用者	他の利用者がロビーのテレビを独占している。	相手側の言い分と食い違いがあり、双方にマナーを守って頂くようにした。	本人

2. 障害者支援系

ア、さやま園（障害者支援施設）

合計 11 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.10.25	利用者家族	歯磨き指導をしてほしい。	注意して行うようにした。	本人及び家族
同上	利用者家族	急ぎでない用件はメールで知らせてほしい。	対応した。	本人及び家族

イ、アミニティ富士見（障害福祉サービス事業　共同生活介護・共同生活援助）

合計 6 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4.19	利用者家族	世話人間の連携が取れていなく、本人が不安になっている。	世話人と話し合い、支援の仕方について確認し結果を報告した。	本人及び家族
24.8.7	利用者家族	食事内容、金銭管理はどのように行っているのか。	直接お会いして説明した。	本人及び家族
24.8.9	利用者通所先	利用者の送迎方法について確認したい。世話人の対応について。	謝罪し、送迎方法の統一をした。	本人

ウ、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）

合計 6 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.5.1	利用者家族	障害者スポーツ大会参加にあたり、長年バス送迎だったが、電車での送迎に変更になった。	バス１台を確保し、家族への説明会を開き経緯を説明した。	本人及び家族
24.5.22	利用者	いつものバスドライバーが最近いないが、辞めたのか。変わったなら挨拶があってもよいのでは。	ドライバーの変更が事前に分かる場合は伝えることを説明した。	本人及び家族
25.1.16	利用者家族	連絡ノートに何のコメントも無く、本人へ掲示するスケジュールの作成が直前になってしまっている。	謝罪した。後日ケース会議にてスケジュール作成と連絡ノートのチェックに関する取り決めを話し合った。	本人及び家族

エ、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）

合計 11 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4.23	利用者家族	個別支援報告の内容について納得できない。	再提出後、了承を頂いた。	本人及び家族
24.7.11	利用者家族	日中の様子を連絡ノートに詳しく記載してほしい。	謝罪し、連絡会にて周知した。	本人及び家族
24.8.31	利用者家族	帰宅した際、手が腫れている。	バス内での様子を伝え、謝罪した。	本人及び家族

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

合計 5 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.6.27	地域住民	通勤バス利用の仕方が悪い。座席を独り占めしている。	本人、家族と話し合いマナーを守れるように支援した。	本人及び家族
24.7.12	地域住民	バスの中で目についたお客の悪口を大声で言う。	一週間後追いをし、状況確認して通勤時間を変更した。	本人及び家族

24.10.6	利用者	更衣室で嫌なことを言われた。	当事者 2 人に話し合いをさせ、解決した。	本人

カ、夢オハナ（障害福祉サービス事業　共同生活介護・共同生活援助）

なし

キ、さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

合計 8 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24. 7. 23	利用者家族	短期自立訓練受付について、泊数が違う。職員の連携がなっていない。	職員が認識できていなかったことと、宿泊数が定まっていない方には必ず泊数の確認が必要であることを、職員会議で確認した。	本人及び家族
24. 9. 23	地域住民	バス旅行の時に店の前の道路にバスを止め、荷物を積んでいた。その際添乗員が荷物を植物にひっかけ折ってしまったが、気づかなかった。	電話にて謝罪した後、訪問して再度謝罪した。	本人
25. 3. 2	利用者家族	職員間で支援の仕方について、引継ぎができていない。	謝罪した。	本人及び家族

ク、レヂオンス巣鴨（障害福祉サービス事業　共同生活介護・共同生活援助）

合計 2 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24. 7. 31	利用者家族	郵便を世話人が開けてしまったが、届いているという連絡もそのことへの謝罪もない。	話を伺い、謝罪した。当該世話人及び他の世話人にも認識を共有してもらった。	本人及び家族
25. 1. 22	利用者家族	世話人の支援に対する不満。	話を伺い、謝罪した。世話人に改善を促し、支援体制も見直した。	本人及び家族

ケ、さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

合計 2 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24. 9. 9	利用者家族	帰宅後、荷物の中に本人の飲んでいない薬の空き袋が入っていた。	誤りを謝罪し、再発防止に努めた。	本人及び家族
25. 2. 27	地域住民	職員が施設の水道で自家用車を洗車している。	管理業務を委託している業者であったため、注意した。職員間でも確認した。	本人

3、保育支援系

ア、むさしの保育園（保育所）

合計 23 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.7.18	利用者家族	昨年の夏祭りの際、遊具で遊んでいた娘が落ちそうになった。対策を考えてほしい。	注意を促す掲示をした。	施設内掲示
24.9.5	利用者家族	夜寝ないので、昼寝を 1 時間にしてほしい。	1 歳児ということもあり、1 時間では足りないのではないかと説明した。	本人
24.11.15	利用者家族	別の子のエプロンが入っていた。	謝罪した。確認を徹底した。	本人

イ、昭和郷保育園（保育所）

合計 10 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.9.7	利用者家族	9 月のお手紙がウォールポケットになかった。前回もなかったので、誰か間違えて持って行かれる方がいるのではないか。	謝罪した。後日、隣の方の間違いであったことを伝えた。	本人
25.1.30	利用者家族	子どもの体調不良時に会社に電話があったが、以前会社には電話しないでほしいことを話してある。	謝罪した。職員間でも認識を統一した。	本人
25.3.19	利用者	パジャマやハンカチがなくなった。	ロッカーの移動があり、中にあったが配慮が足りなかったことを謝罪した。	本人

ウ、大山保育園（保育所）

合計 9 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.6.26	利用者家族	お迎え時泣いていたが、近くの保育士が気付かなかった。	謝罪した。	本人
24.8.21	利用者家族	入浴の際、体に 8 か所虫さされがあったが園から何も言われていない。	謝罪し、連絡漏れがないようにした。	本人
24.11.1	利用者家族	発表会の日の引き渡しについて。	職員会議で確認を行った。	本人

エ、昭和郷第二保育園（保育所）

合計 7 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.5.29	利用者家族	なぜ今年は運動会を雨天順延しないのか。	昨年の運動会アンケート結果とクラス懇談会の経緯を説明した。	施設内掲示
24.7.24	利用者家族	警備員が挨拶も少なく、車の誘導もしてくれない。	業者に注意し、経緯を説明した。	施設内掲示
24.10.5	利用者家族	子ども同士の言葉の喧嘩で傷付いている。	子どもから事情を聞き、言葉遣いについてクラス全体に話し、見守っていくことを説明した。	本人

オ、みなと保育園（保育所）

合計 7 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.6.18	利用者家族	子ども同士の喧嘩について状況を教えてほしい。	状況を説明した。	本人
24.10.18	利用者家族	子どものメガネのノーズパットが大きく曲がっていた。きちんと報告して欲しい。	事実確認をし、保護者には経緯を伝え報告は必ずするようした。	本人
25.1.23	利用者家族	乱暴な子どもの対応をしてほしい。	相手の保護者と話をする機会を設け、子どもに話をして家庭でも注意してもらうようにした。	本人

カ、同援みどり保育園（保育所）

合計 11 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.6	利用者家族	最近子どもが噛まれることが多い。	謝罪し、十分気を付けてみていくことを伝えた。	本人
24.9.12	利用者家族	帰る際、保護者が門を勢いよく押したため子どもにぶつかった。謝罪してほしい。	当該保護者と話をして、事情を説明した。	本人
25.1.30	利用者家族	子どもが保育士に強い口調で怒られたと言っていた。	謝罪し、言葉づかいに十分気を付けることを伝えた。	本人

キ、つつじが丘保育園（保育所）

合計 22 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.7.5	利用者家族	他の園児に左腕を噛まれたが、心配なので目を離さないでみてほしい。	話を聞き、出来る限り気を付けることを伝えた。	本人
24.8	利用者家族	連絡帳をきちんと見ているのか。体調をどのように見ているのか	連絡帳に返事を記入していなかったことを謝罪した。丁寧に記入するようにした。	本人
25.1.6	利用者家族	風邪で休んでいるが、原因は前日の午後の外遊びで上着を着なかったからではないか。	配慮がなかったことを伝え、謝罪した。	本人

ク、同援さくら保育園（保育所）

合計 6 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4.29	利用者家族	園で着用した服が漂白剤のようなもので色落ちし、まだらになっている。	漂白剤を使用していないことを説明したが、納得されず弁償した。	本人
24.8.12	利用者家族	休日保育の利用方法について、変更したいができないと言われた。前に話した職員はそのような事は言っていなかった。	謝罪し、対応した。今後の対応等についても話をして理解を頂いた。	施設内掲示
24.10.5	利用者家族	運動会の日に卒園児競技に参加したかったが、小学校の行事と重なってしまったので参加できない。	変更はできないことを伝え、午後にも卒園時競技を入れて対応した。	施設内掲示

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）

合計 14 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4.4	利用者	輪番制の廊下掃除当番が 2～3 週間まわってこない。	母の会にてきちんと回して頂きたいこと、体調不良等で出来ないときは次の人と交代して頂きたいことを話した。	家族会
24.6.20	利用者	駐輪場がいっぱいで自転車が入らない。	謝罪し、職員が他の人の自転車を移動し入れて頂いた。	家族会
24.9.21	利用者	他利用者の子どものことで困っている。	当該利用者に話をして頂くように話した。	本人

イ、サンライズ青山（母子生活支援施設）

合計 28 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24. 4. 7	利用者	隣室の利用者が廊下に段ボールを出していて危険である。	当該利用者に連絡し、対応して頂いた。	本人
24. 4. 15	利用者	他利用者と子どものトラブルとその職員対応について。	傾聴し、当該利用者と話し合って頂いた。	本人
25. 1. 16	利用者	隣室の騒音がひどい。	傾聴対応した。	本人

ウ、サンライズ万世（母子生活支援施設）

合計 13 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24. 7. 8	利用者	他利用者の子どもが部屋の前や廊下を水浸しにしている。注意してほしい。	本人に片付けてもらい、当該利用者に報告した。	本人
24. 9. 20	利用者	生活ガイダンスをすることを聞いていない。説明が悪い。	所長より職員の説明が悪かったことを謝罪し、日を改めてガイダンスを実施した。	本人
24. 11. 7	利用者	清掃業者の清掃方法について。	業者と話し、担当を変更してもらった。	本人

エ、サンライズ山中（母子生活支援施設）

なし

オ、双　葉　園（児童養護施設）

合計 1 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.12.9	利用者家族	職員の対応について。	利用者家族、児童福祉司、職員と話し合い、児童の虚偽発言であったことが分かった。	本人及び家族

カ、いこいの家（婦人保護施設）

合計 12 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25.2.13	利用者	洗濯機が汚れている。月 1 回くらいは掃除してほしい。	用務員が掃除しているが、チェック表を使用するようにした。	本人
25.3.15	利用者	薬の管理をしっかりしてほしい。	看護師中心に服薬体制を整えた。	本人
25.3.21	利用者	担当職員を変えてほしい。	傾聴し、面接した。	本人

キ、ぱれっと（児童厚生施設）

合計 12 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.7.29	利用者	パソコン室を幼児も利用できるようにしてほしい。	現段階では利用可能年齢の変更はできないことを伝えた。	本人
24.9.6	利用者	小さい子がいる周囲で大きな子が走っている。職員の対応に差がある。	話を聞き、職員の意識の統一をはかり全員が同じ対応をするよう伝えた。	本人
24.9.25	利用者	自分の子でない他児を見なければならないのか。	謝罪し、他の保護者に館内の利用方法を伝えた。	本人

ク、つつじが丘北学童クラブ（放課後児童健全育成事業）

合計 2 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.5.17	利用者家族	おやつ代の振込を忘れたことを連絡ノートに記入し、通知文を入れるのはどうなのか。	謝罪した。通知文については市に報告した。	本人
24.8.6	利用者家族	洗ったばかりの上履きが汚いと指摘があったが、これ以上綺麗にならないため、黒い靴を持たせたい。	保護者から上履き持ち帰りの指示があるまで持ち帰らないことにした。黒い靴は買う必要がないことを伝えた。	本人

5、医療事業

昭島病院（医療保護施設）

合計 8 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
24.4.17	利用者	3 階ロビーが朝になると暗いので、ブラインドを閉めないでほしい。	暗い時には電気をつけるようにした。暗くならないように気をつけるよう職員に周知したことを掲示した。	施設内掲示
24.9.27	利用者家族	入院中の家族の面会のため、駐車の度に駐車料金かかる。	面会者の減免をすることは考えていないことを掲示した。	施設内掲示
25.1.24	利用者	食堂に皆で見られるテレビを設置してほしい。	食堂は共有スペースであるため、今のところ設置予定がないことを説明した。	本人