

平成 30 年度
苦情対応報告書
(抜粋)

令和元年 7 月 19 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	30.5.14	近隣住民	降園時、外遊び用の靴で帰りたいと泣き続ける。近隣の家の男性から、「鳴き声がうるさい、病人がいるから静かにさせろ」と怒鳴られた。	本児と母親を保育園内に入れ、同じ思いを受け入れて使用している靴を履き降園した。近隣の方には、その場で謝罪した。	本人
2	30.11.30	保護者 (0歳女児)	連絡ノートに記載されていた保育参加について、報告忘れで保護者に返答が出来ず、再度保育参加について問い合わせがあった。	ノートを確認した保育士が周知せず、連絡ボードへの記入も後回しにしたため、結果忘れてしまった。別の保育士が保護者に謝罪し保育参加申し込みの用紙を渡す。忙しくても、保育士全員がそろわなくても居る職員には声に出して伝え、ボードへの記入も後回しにしない。	本人
3	31.3.8	保護者 (4歳男児)	排泄などに配慮が必要ななおむつを替えていない、定期的におむつを交換してほしいとノートに記載される。直接謝罪したが、本児がかawaiiそう、もう無理なのかとの話があった。	細かな配慮が必要な子供であるにも関わらず、同じことを何度も繰り返し保護者の不信になってしまった。面談したが、母の信頼はなく今後、本児の生活習慣の自立に向けてどのように進めていくかなど細かく連携していくための面談を提案。情報共有をし、信頼回復に努める。	本人

(2) 昭和郷保育園

計 14 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.5.25	保護者 (2歳男児)	お便り帳に、『他の保護者と比べ、受け渡しの際、子どもの様子を伝えてくれない』と書いてあった。お便り帳には書ききれず、A4サイズの園からのお知らせの裏面にもぎっしり記入してきた。	保育の様子を伝えていくように話した。降園の際には挨拶、+αを心がけて、保護者とのコミュニケーションをとっていくように担任で共有し様子を見ていく。	本人
2	30.6.7	保護者	苦情箱から、朝と帰りの挨拶の際、握手は必要か？握手の方が重視され、挨拶が出来なくなってしまっている。出来れば握手はやめていただきたい。	話し合いのもと、園長が回答を掲示した。(握手をする意図、挨拶を重視することなど)	施設内掲示
3	31.1.10	保護者 (2歳男児)	紙パンツで登園しているが、布パンツに切り替えるのに、担任の許しとか承諾が必要なのか。一度、パンツの話をしたが、「様子をみて・・・」と言われ、その後、なかなか話がない。紙パンツ登園が耐えられない。という内容の電話が、延長保育時間中にあった。	延長番保育士が電話で対応。「それ程の状況なら、明日は布パンツで登園してください。何か気になることは担任に伝えてくださいね」と応え、そのことを担任に伝えた。翌日、園長が対応し、承諾は必要ないがその子の排泄の機能の問題でもあることを説明した。	本人
4	31.1.11	保護者 (4歳男児)	上履きを隠してしまう事案があったが、隠した子どもの保護者に話をしておらず状況話して欲しいと言われた。	話しをしなかったことを謝罪し、状況を話した。職員間では、友だち同士のトラブルや問題が起きた際には、必ず、双方にお伝えするようにした。	本人

(3) 大山保育園

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	30.4.3	保護者	入園の面談時に、登園 2 日目より通常保育の迎え時間（18 時半）となっていたのに、担任の保育士に 2 日目の朝「今日のお迎えは 15 時半」と伝えられた。 また、前日に返し忘れた連絡帳を忙しい朝に「今書いてください」と言われた。面談の時とお迎え時間の話が違うし、こんな対応なら転園も考える。	担任の保育士がすぐ気付き、2 日目より通常保育であると伝え直したが、納得しないまま子どもを預け職場に行った。 お迎え時に、今朝のことについて、クラスリーダーの保育士が謝罪し、質問や要望を丁寧に説明していくと納得された。	本人
2	30.4.23	保護者	他児に度々手を出され、我が子は登園する際に怖がっている。先週金曜日、その園児からお腹を蹴られ、土曜日に咳が出て、お腹に痛みがあるというので、病院を受診し、全治 3 日間の診断書が出た。やはりその園児には退園してほしい。「今後些細な事でもトラブルを起こしたら退園する。」との念書を記入してもらいたい。	今回の件は全て園で起き、園の責任であることを伝え謝罪する。 手を出す園児とその保護者への怒りが収まらず、後日、申出利用者（父母）・保護者（R 母・祖母）・部長・園長・担任とで話し合いとなった。 全面的に園の責任であるので、職員配置を増員したり、職員研修をし保育士のスキルの向上を行い、安全にしっかり保育していくことを伝えた。	本人
3	30.9.22	保護者	使用済み（排便）のオムツが入っているビニール袋がプールバックに入っていたため、プール道具に臭いが移ってしまった。	汚れ物を入れる際には、きちんとバックの中を確認し、きれいな物と汚れた物交ざらないようにする事を伝え、謝罪した。	本人
4	31.3.4	保護者	母から園長に、担任に連絡したことが、他の担任に伝わっていないことがある。連絡帳もなくなり不安を感じていると話があった。	左記の件をクラスに伝え 3/4 に職員の話し合いを行い、母親から連絡を聞いたらすぐにメモを取り、クラス内で伝え合い共有することを確認した。上記の改善点を母に伝え謝罪した。他の保護者にも同じ思いをさせないよう、再度クラス間で話し合いをし共有していくことを意識統一した。	本人

(4) 昭和郷第二保育園

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	30.4.13	保護者	事業所内保育所から今年度当園に入園したが、連絡や受け入れ準備に時間がかかる。	母の話を傾聴し、子どもの育ちの応援ということでも理解を得られた。職員間でも共有した。	本人
2	31.2.12	保護者	玄関に保護者の靴が脱ぎっぱなしになっているので、注意喚起をお願いしたい。	保護者に向けてお知らせや園便りにて伝える。また、職員が玄関に立って協力を求めた。	施設内掲示
3	31.3.15	保護者	降園時、駐車場や駐輪場等で子ども達が遊び、保護者は立ち話をしている。注意喚起をお願いしたい。	保護者に向けてお知らせや園便りにて伝える。また、職員も玄関前で声をかけ協力を求めた。	施設内掲示

(5) みなと保育園

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	30.5.8	保護者	配布物で子どもの名前の文字がいつも間違えている。気を付けてもらいたい。	謝罪をし、会議で話し合い、配布物の名前の確認徹底、複数の職員間で確認してから配布する事を決め、共有した。	本人
2	30.12.4	保護者	おねしょで持ち帰り洗濯をしたシーツを次の日の朝保護者が布団にかけるのか？職員に渡せばいいのか？職員によって対応が違うので統一してほしい。早番でシーツ付けでバタバタしていたら職員に笑われ不愉快だった。	職員の対応の違いや不愉快にさせた事について謝罪をする。会議で対応について話し合い、意識統一を図る。洗濯した布団が乾いていれば保護者にカバーをかけてもらい、乾いていなければカバーを保育士が預かることとし、その旨を伝えた。	本人
3	31.3.27	保護者	昨日の子どもの便に緑色の小さな欠片のようなものを数個見つけた。家庭には無い素材なので、園で口にしたのではないか。また、その成分によって下痢など引き起こさないか心配。	園で検証したところ屋上の床ゴムチップではないかと利用者に伝えた。メーカーに素材等問い合わせ、身体への影響は無いとの回答で、利用者に報告する。今後乳児は屋上に出る際はシートなどを敷いて遊ぶようにする。	本人

(6) 同援みどり保育園

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	30.7.24	保護者 (1歳児)	ケガをした際に、始めに対応した職員が説明をしてくれなかった。その時は父親がお迎えだったこともあり、不安で状況も分からずどうしたら良いか分からなかった。	保護者がケガの受診に付き添う事で、安心したとの事。その後改めて状況の説明と謝罪をした。 ※別日に個人面談を行った際に、他の職員にはその時の様子や気持ちを伝える事ができた。	本人
2	30.6.7	保護者 (3歳児)	保育園からの帰園後に首の後ろに傷跡があった為、本児に確認すると「紙テープが首に当たった」との事だった。翌朝担任に伝える。	保育中の駆けっこで、ゴールテープの代用に紙テープを使用し、その際に首に当たってしまった。紙テープの使用と担任が気付かなかった点を謝罪した。今後は紙テープを使用せずに保育していく。	本人
3	30.10.15	保護者 (5歳児)	運動会のチアガールについて、隊形移動の配列を工夫してほしい。縦の列になった際も、我が子が見えなかった。また、移動も端から端へと移動する為、ビデオが撮り辛かった。もう少し工夫してほしい。	保護者の気持ちを受け止めつつも、担任の思いも伝えた。隊形移動も見せ場の一つでもあり、園児一人ひとりが前に出て顔が見えるように工夫している事も伝えた。	本人

(7) つつじが丘保育園

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	30.4.1	保護者 (5歳児)	他児から毎日のように手を出され、帰り道にその話になっている。やられたらやり返すように話をしてきたが、やり返したら保育士に注意された。今の現状を知ってほしくて話をした。相手の子は依然引っ掻いてきたが今は押ししたり嘘をついて本児のせいにする。保育士の見ていないところで起きていることもあるようだ。	トラブルの把握ときちんと相手にも伝えてほしいという申し出を聞き、職員に周知し、子ども同士のかかわり方について伝えたり仲裁したり、担任以外も見守ることとした。	本人
2	30.5	保護者	(文書にて) 運動会当日の保育について統一してほしいことと、今後の運動会で保育対応できないのであれば、ベビースペースを設けたりベビーカー可にするなど検討をお願いしたい。	会議で周知し、行事の際の保育については、対応する方向とする。詳細は検討していく。	施設内掲示
3	30.9.3	保護者 (0歳児)	4月に発生した頭部のケガの対応について。・頭部のケガで通院という判断だったが病院まで徒歩だったこと。・園の通院の判断基準について疑問・ケガが発生した大型遊具が事故発生後前庭に移動していたことについて知りたい。	頭部のケガ等で安静が必要な時はタクシー等を利用する。子どものケガや様子を見て通院する。遊具で遊ぶときには保育士が傍について遊ぶ。等を伝えた。	本人
4	30.12.26	保護者 (3歳児)	上履きを午睡後隠されてしまうということが数回続き、隠していた児童が判明し、子ども同士の謝罪ややり取りの報告を受けたが、理由はどうであれ、行為が陰湿であることが気になる。相手方の名前や家庭環境等教えて欲しい。事情のわかっている職員と面談したい。	面談をすると納得し、いじめられているわけではないと知ると理解を得られた。園としては、午睡中に廊下に並べてあるため、しばらくは視界に入れて再度起こらないよう注意を払うようにした。	本人

(8) 同援さくら保育園

計 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.8.13	保護者	保育中、他児に噛まれた事を夕保育職員より母へ伝えた。その際に「今まで3~4回噛まれている。同じ子が噛んでいるのか。」と質問があった。翌日、個別ノートに噛み付きについて記載あり。「園では噛む事について何か対策をとっていないのか。」という内容が記載されていた。	お迎え時に園長と担任が母と話し合う。同じ子が噛みついているのではない事を説明する。今まで噛みつきが減るようクラスで対策を考え、行なってきた事、今後、さらにどう対応していくかという事も母に説明し、納得を得た。	本人
2	30.11.6	近隣住民	園のポストに手紙が投函されていた。内容は「朝、夕のお庭での利用。少し静かにお願いします。最近、ちよつとうるさい」との事。その後も「特に女子の声大きい。」「自宅には病人が居るので配慮してもらいたい。」との苦情がある。	・職員に周知して朝夕の時間帯に園庭を利用する際、子どもの声、職員の声を気を付けていく。 ・園庭遊具の音等がしないか確認していく。	本人

(9) 同援はいじま保育園

計 16 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.4.17	保護者	「昨日少量嘔吐したとの事だったが、嘔吐した時間と、その時に出た物の様子を詳しく知りたい。」とおたより帳に書かれていた。アレルギーの可能性もあるかもしれないと心配していた。	不安にさせてしまった事を謝罪し、その時の様子を詳しく伝えると納得していた。今後は具体的に時間などを記入して正確に伝える様にした。	本人
2	30.8.9	保護者	保育園で他児と遊んでいる時に「デブ隊長、ダメ○○ね」と言われて一緒に遊んでいる女兒3名に笑われたと母親に話した。本児は傷ついて様子は見せていなかったが母親が否定的な言葉に感じ、その様な子ども同士のやり取りがあるのかと相談された。	そのような言葉を聞いた事は無いが、幼児全職員に確認をする事、また、子ども同士のやり取りをよく見て言われて嬉しくない言葉を使っている時には保育士が間に入って注意をしていく事を伝えた。	本人
3	30.9.28	保護者	保育参加のアンケートにて、食後に手や口を子どもが自分で拭いていた。(1歳児)拭ききれない時もあるので見てもらいたい。	自分で拭いた後に職員が拭いていたつもりだったが、見落としてしまっていた事を話し謝罪した。	本人
4	31.2.15	保護者	帰宅後「おしっこ出ちゃった」と言われ、見ると布パンツを履いていた。(トイレトレーニング中なので)自分も帰りに気付かなかったが、帰りに一言言ってほしい。	日中は布パンツで過ごしているが、遅番に入る際に紙パンツに替えている。布パンツのまま降園してしまったのはこちらのミスなので謝罪した。	本人

2、高齢者支援系

(1) 万世敬老園（養護老人ホーム）

計 26 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.5.23	利用者	冷蔵庫より物が盗られる、との話ある。	一部の利用者によるものと判明した。冷蔵庫にロックを購入し対応した。	施設内掲示
2	30.8.9	利用者	トイレが使えない箇所（故障）があり、その分車いすトイレに人が来るので、車いすトイレしか使えない人にしわ寄せがきている。	故障トイレは下水管の老朽化による使用不可であり、修繕が難しい。引き続き業者に修繕方法を模索してもらうことを伝える。来年度に実施予定。	施設内掲示
3	30.10.1	フロア会議	デイルームの雑誌、新聞を切り取り持ち帰る人がいる。	フロア会議にて報告、注意を促す。	施設内掲示
4	30.12.28	利用者	食堂南入口に並ぶ際の列を食堂内の手洗いの蛇口が3つあるので2列から3列にしてはどうか。	通路が広くない為、出入りに難があると思われるため、現状維持をお願いする。	施設内掲示

(2) サンホーム（軽費老人ホームA型）

計 15 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.4.6	利用者	入浴マナーについて、体を拭かずに脱衣所に出る人がいる。濡れていると転倒の危険性があるので、定例集会で再周知をして欲しい。	定例集会で利用者に伝え、再周知を行った。	定例集会
2	30.6.7	利用者	食事の盛り付けが、均等ではない。	調理員による盛り付けは均等に行う様に職員間で周知した。配膳時には、再度確認を行う。	定例集会
3	30.9.7	利用者	黒いお皿に茄子を入れると見えないので皿を変えて欲しい。	食器の色は、気をつけて盛り付けをします。	定例集会
4	31.2.3	利用者	職員の冗談めいた発言で、利用者を試しているような意味合いで捉え、不信感を抱いた利用者がいた。	職員へ状況の確認を行った。サービスマナー委員会にて、研修を行った。	本人

(3) 昭島荘（救護施設）

計 27 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.6.30	利用者	外へ連れて行って欲しい。時間があつたらではなく時間を作って欲しい。	外出や散歩の支援を実施。1度で終了するのではなく、定期的な支援をしていく。	施設内掲示
2	30.8.21	利用者	他の利用者から色々言われるので食堂の席を変更してほしい。	食堂検討へ報告をし、座席変更をお願いした。	施設内掲示
3	31.1.31	利用者	職員より命令口調で言われたので注意してほしい。	対象の職員へ事実確認をしている。その様な対応をした記憶は無いが、丁寧な支援を心掛ける。	施設内掲示
4	31.3.19	匿名	男性の利用者が女性の利用者に暴言を言っているのをよく見かける。注意してほしい。	対象の利用者へ担当職員より注意をした。普段から言い方のきつい方言である事も原因の一つではあるが、傷つく事は言わない様に伝えた。	施設内掲示

(4) フジホーム（特別養護老人ホーム）

NO	月日	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（特別養護老人ホーム）

計 3 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.6.26	近隣	夜間の換気扇の音がうるさい。	消し忘れが無いようにした。	本人
2	30.12.27	利用者	特定の職員からの日頃の介護に不満あり。	施設長が利用者に謝罪、特定職員に個別で面談を行い指導した。	本人
3	31.1.11	利用者 家族	日頃の面会時の職員の対応に不満あり。	施設長が利用者家族に事情説明、特定職員に個別で面談を行い指導した。	家族

(6) 原町ホーム（特別養護老人ホーム）

計 2 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.4.7	家族	指輪の紛失	謝罪し、捜索後状況報告を行った。	本人
2	30.5.4	利用者	負担限度額認定証の紛失	謝罪し、再発防止を徹底した。	本人

(7) ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

計 3 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.7.14	家族 (孫)	手指やテーブルの汚れ。	都度の清拭や清潔保持の実施。	家族
2	30.9.13	利用者	食事中に掃除を始める。	食事中には掃除をしないことをルールとした。	本人
3	31.1.9	家族 (長女)	着替えの実施や衣類が管理されていないのでは？	着替えは実施されていたこと、衣類に関しては適正に管理することをお伝えした。	家族

(8) ひかり苑（特別養護老人ホーム）

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（認知症対応型老人共同生活援助）

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（認知症対応型老人共同生活援助）

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（老人デイサービスセンター）

計 2 件

NO	月日	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	30.7.5	家族	送迎時に自宅の敷地内への車の乗り入れを止めてほしい。（法人への苦情）	謝罪し敷地内への車の進入を止める。	家族
2	30.8.6	家族	広範囲にアザが出来ていることを知らせなかった。（法人への苦情）	丁寧にお詫びし、今後は連絡帳にてセンター以外で出来たアザ等も発見した際はお知らせする事とした。	家族

(12) 原町デイサービスセンター（老人デイサービスセンター）

計 2 件

NO	月日	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	30.6.11	利用者 夫	右手の甲の外側に青あざがあった。	入浴時、ベッドへの移乗の際には手をきつく持たないように十分に気を付けて対応する事にした。	家族
2	31.2.2	利用者 長男	オムツ交換を渡してあるマニュアル指示書通りに行って欲しい。便漏れ尿漏れがあった。	長男作成のマニュアル指示書通りにオムツ交換することを職員に周知徹底した。	家族

(13) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑（老人デイサービスセンター）

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	30.5.7	家族	朝の迎えが来ない。	謝罪し、至急迎えに行く。	家族
2	30.10.11	ケアマネ	ヘルパー対応利用者の迎えの時間が遅い。	謝罪。	本人
3	30.10.12	家族	返却すべき自宅の鍵が所定の場所に無い。	探しに行き、別の場所で発見、謝罪し返却した。	家族

(14) 新宿区榎町高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）

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（地域包括支援センター）

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（小規模多機能型居宅介護）

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	30.5.11	利用者	宿泊部屋にあった利用者の衣類が机の上に散乱していたことで、「人の衣類を出しっぱなしにするな」と立腹される。	状況を確認するも衣類を取り扱ったスタッフはおらず、利用者へは今後職員へ注意を促すことを伝えた。	家族・掲示
2	30.11.28	家族	送迎車が来ないと電話があった。	事業所内スケジュール表に利用の記載が漏れていたため、即座に迎えに伺い謝罪する。事業所内スケジュール表を再確認した。	家族・掲示
3	30.12.8	家族	訪問サービスが来ていなかった。オムツがパンパンで転倒したのか脛に痣が出来ているがどうなっているのか。	当日の業務分担表への転記漏れにより発生、電話で謝罪する。	家族

(22) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター（小規模多機能型居宅介護）

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	30.5.3	家族	眼鏡が無くなった、返して欲しい。	捜索したが見つからず謝罪。その後外部美容院にて見つかる。	家族
2	30.5.10	家族	タオルが返却されなかった。	捜索返却し謝罪。	家族
3	30.9.22	家族	夕薬忘れ。	電話連絡し謝罪、自宅で服薬をお願いする。	家族

(23) 昭和郷訪問介護センター（定期巡回・随時対応型訪問介護看護、訪問介護、夜間対応訪問介護）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(24) 高齢者住宅さくらガーデン（サービス付き高齢者向け住宅）

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（障害者支援施設・短期入所・特定相談支援）

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（障害福祉サービス事業（生活介護・就労継続支援B型））

計4件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.4.19	家族	職員の利用者対応への不満（対応漏れや日常的な発信不足）	職員間で周知し改善に努める。	家族
3	30.7.24	外部	車で走行中、送迎バス（園バス）に進路を塞がれた。	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
4	31.2.13	家族	バス送迎時の職員対応（車いすのボルトは外さないで欲しい）	職員間で周知し改善に努めた。	家族

(3) 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・特定相談支援））

計3件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.5.26	お客様	店舗で販売しているピザに、小さな金属（鉄製のブラシのうちの1本）が混入してしまった。	お客様に謝罪し、代金は返金した。ピザ窯を使用する際は、金属ブラシの使用は中止し、ダスターで乾拭きする。	本人
2	30.8.31	利用者 家族	グループホームの見学後の振り返りで、職員の説明が威圧的に聞こえ話すのが不安になってしまった。	グループホームの入寮についてはお断りをして、ご家族の気持ちを傾聴する姿勢で対応した。	家族
3	30.9.12	利用者	清掃の予定が入っていることを知らなかった。騒がしい雰囲気嫌いなので、事前に知っていれば休みを取っていた。	清掃などの予定が分かった段階で事前に伝える事を徹底する。	家族

(4) 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））

計1件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.12.25	家族	補そう靴の左右を履き間違えて帰宅する。履き間違いは、今回だけではなく過去にも複数回あったのではないかと。	家族に謝罪する。履き間違い防止の為のしるしをつける。また確認を徹底する。	家族

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.10.20	家族	移動支援を利用。終了時、家族にメガネの紛失、予定になかったタクシーの利用などヘルパーより詳しい経緯について報告がなかった。	ヘルパーに状況確認を行い、家族への引継ぎが不十分であったため経緯を説明し謝罪を行う。ヘルパーへは紛失や経路変更など不測時には事業所へ連絡・相談するよう伝える。	家族
2	30.11.17	家族	移動支援を利用。自宅近くでヘルパーとはぐれたが一人で帰宅してきたと家族より連絡あり。事業所を介し自宅にてヘルパーと合流したが、はぐれた経緯や利用中の報告などヘルパーより説明がなかった。	ヘルパーの対応について謝罪を行う。ヘルパーに対して状況確認と検証を行う。	家族
3	31.2.18	元職員	連絡先情報の更新漏れによる連絡が度重なったことによる他事業所 GH 元世話人からの苦情。	謝罪する。連絡先の個人情報の見直し（更新）を行う。	本人

(6) 東久留米市立さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター（B型））

計 3 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.4.13	家族	過去の苦情に回答がない。	傾聴に努める。	本人
2	30.9.14	家族	送迎バス停車位置について。	運転手と確認、徹底。	本人
3	31.1.23	家族	体重記録をノートに貼らないで欲しい。	記録表はセンター保管とする。	本人

(7) アミニティ富士見（障害福祉サービス事業（共同生活援助））

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	31.3.19	作業所職員	連絡ノートへの記載が不十分であり、連携がうまくいっていない。	世話人へ状況を説明し改善するように伝えた。対応について周知を図り改善した。	本人

(8) レヂオンス巣鴨（障害福祉サービス事業（共同生活援助））

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（障害福祉サービス事業（共同生活援助））

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

4、児童・女性支援系

(1) サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

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	30.4.22	利用者	23 時過ぎ 4 階利用者から、階下の部屋の子供たちが夜遅くまで騒いでいると内線が入る。	宿直職員が 3 階の様子を確認に行き、廊下に音と子どもの声が響いていることを確認した。該当世帯に内線を入れ、就寝を促した。申立人へも内線を入れ、注意をしたことを伝えた。	本人
2	30.6.1	利用者	隣室の部屋からの声がうるさい。窓を開けている季節になったので、会話がすべて聞き取れてしまう。体調不良で休んでいるのだが、全く休めない。今までずっと我慢してきた、と話がある。	その場は傾聴した。対象世帯の母親は特性があるため、タイミングを見て子どもとの関わり方を職員が示した。	本人
3	30.12.2	利用者	新入所者が洗濯機の貸し出しを希望されたが、2 台とも貸し出し中であった。共同で使える洗濯機があると良い。コインランドリーまで行くのは大変だと話があった。	その場では傾聴した。後日、他の職員にも同じ訴えがあったが、共同で使う洗濯機を置く場所がないことを説明すると納得された。	本人

(2) サンライズ万世（母子生活支援施設）

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	30.8.5	利用者	警備員の利用児童に対する発言に対し、第三者である母親から不快感を覚えたと報告がある。	当該警備員には、苦情内容について施設長から意見と注意をした。	本人
2	30.10.14	利用者	日中”リフレッシュ保育行事”で幼児等を昭和記念公園連れて行った。この間のオムツ交換が適切に行なわれていなかった。	持参した紙パンツが減っておらず、母から交換がされていないのではと報告がある。担当した職員に確認したところ、実習生が担当であったことで、目が届いていなかったと判明。母に謝罪した。	本人
3	31.1.1	利用者	荷物が届いている事を知らせて貰っているか確認して欲しい。	数回内線をするも、出ないことが度々あり、結果、荷物の受渡しに数日を要したことがあった。再度、速やかな対応を心掛け、お渡し出来るよう善処する旨をお話した。	本人

(3) 双葉園（児童養護施設）

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	30.4.23	利用者	他児の言動が気になるのでユニットを移動したい。	職員間で検討した結果、ユニット移動はせず、本人の気持ちを受け止めていく。	本人
2	30.4.27	利用者	母宅へ外泊したい。	現在の母の状況から外泊交流は難しいと伝える。	本人
3	30.9.15	利用者	他児にテレビを占領されたり、嫌なことを言われた。	テレビチャンネルは職員が配慮する。他児の言動については、注意喚起する。	本人

(4) いこいの家（婦人保護施設）

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.5.30	利用者	利用者の生活音（居室ドアの開閉、廊下を歩く音など）がうるさい。	状況を確認し、利用者みなさんに貼り紙をしたり懇談会で話すなど注意喚起する。	施設内掲示
2	30.6.7	利用者	担当職員を変えて欲しい。	検討し、後日改めて本人に対応結果を報告する。	本人
3	30.7.21	利用者	外泊許可について、職員で話し合った結果を聞いていない。	すぐに報告ができなかったことについては謝罪。その後結果を報告する。	本人

(5) 昭島市児童センターぱれっと（児童厚生施設）

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	30.8.27	利用者	・オムツ袋の用紙を 2 枚書くように言われた。 ・「科学遊びに参加できないと言われた。 ・以前、館内で子どもが他の児童とぶつかった際に「もう来ないで」言われた。	申立人の対応には細心の注意を払う。オムツ袋の配布については原則 2 組までである。統一した対応を徹底する。	昭島市報告
2	30.9.10	利用者	市議会委員で、防犯カメラの運用についてして指摘があった。館内で携帯電話を充電していた際に「防犯カメラで充電している様子を見ていた」と注意を受けた事があるという話を聞いた。使用目的が違うのではないか。	防犯カメラで様子を把握した場合も、巡視をし目視で確認した内容について注意をする。	昭島市報告
3	30.12.25	利用者	1 階ロビーにて、子供が遊んでいると他の子に、玩具を取られたり、叩かれたので、職員に注意をお願いしたが何もしてくれない。	相談などがあった際は、出勤している職員全員に話をし、対応を考え再度起こらないように徹底する。	昭島市報告

5、医療事業

(1) 昭島病院

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	30.4	外来患者	保険証の確認だけで一般の受付と一緒に並ぶのは時間がかかる。診療科で出来ないか。	人員の都合で配置が難しく総合受付のみとなる。保険証確認のみの方に声をかけるように配慮する。	院内掲示
2	30.10	外来患者	駐輪場に車輪止めの設置をしてほしい。病院利用でない駐輪対策に料金徴収した方がいい。放置自転車が多い。	放置自転車には警告文を貼り撤去します。車輪止めと有料化は今後の検討課題とします。	院内掲示
3	30.12	外来患者	受付の対応が良くない。申し送りがしっかりされていない。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。自己研鑽に努めて参りますのでご理解を賜りたくお願い申し上げます。	院内掲示
4	30.12	外来患者	特定健診の受付待ち時間が長すぎる。	特定健診の受付方法等も含め、再度検討し待ち時間の改善に取り組んで参りたいと思います。	院内掲示

(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		