

平成 25 年度
苦 情 対 応 報 告 書
(抜粋)

平成 26 年 6 月 30 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、原町高齢者複合施設	4
ケ、ゆたか苑	4
コ、ひかり苑	4
サ、昭島荘	4
2、障害者支援系	
ア、さやま園	5
イ、アミニティ富士見	5
ウ、小茂根福祉園	5
エ、東村山生活実習所	5
オ、立川福祉作業所	5
カ、夢オハナ	5
キ、さくらんぼ	6
ク、レゾオンス巣鴨	6
ケ、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	8
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、双葉園	10
オ、いこいの家	10
カ、ぱれっと	11
キ、つつじが丘北学童クラブ	11
5、医療支援系	
昭島病院	12

平成 25 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 40 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 4. 18	利用者	他の利用者が夜中にうるさい。	部屋を移動した。	本人
25. 6. 26	利用者	挨拶しない職員がいる。	注意し、会議でも確認し合った。	本人
25. 8. 20	利用者	自由に使えるお金がほしい。	事情を説明し、理解を頂いた。	本人
25. 11. 14	家族	健康のためというが、食事等支援の仕方に疑問がある。	心臓への負担等について、看護師より説明した。	本人

イ、サンホーム（軽費老人ホーム A 型）

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
25. 4. 5	利用者	カラオケの曲がマンネリ化している。マイクの調子がおかしい。	曲の追加は、次年度予算として検討した。マイクは正常であった。	集会
25. 6. 7	利用者	他の利用者のドアの開閉音が大きい。	定例集会で注意を呼びかけた。	集会
25. 9. 6	利用者	パン食のときには、皆が使うためトースターを 2 台にしてほしい。	対応した。	集会
26. 2. 7	利用者	掲示板の重要度が分からない。見落としてしまう。	掲示方法を変更した。	本人

ウ、ライトホーム（軽費老人ホーム B 型）

合計 4 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 7. 19	利用者	夜間警備室の冷房の音がうるさくて眠れない。	冷房温度の設定を変え、部屋を空ける際は冷房を切るようにした。	本人
25. 8. 14	利用者	夜間警備室の冷房の音がうるさくて眠れない。	生活音として発生することを伝え、12 時以降使用する場合は別室を使用することにした。	本人
25. 9. 13	利用者	施設の周辺のごみ掃除をしているのは自分だけである。	職員が一時期行っていなかったが、行うことにした。	本人
26. 3. 17	利用者	他人のごみ袋をあけて、自分のごみを入れている人がある。	連絡会及び掲示にて注意を呼びかけた。	掲示

エ、フジホーム（特別養護老人ホーム）

なし

オ、ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

合計 3 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 9. 18	家族	面会の際、キャビネット周りの造花が勝手に片付けられていた。	他の家族が面会に来た際、テレビが見えづらいために片付けたことと、造花は施設で預かっていたことを説明した。	本人及び家族
26. 1. 22	家族	腰が痛く、職員から乱暴にトランスされたと言っている。	翌日受診し、トランスは二人で行うことを説明した。	本人及び家族
26. 1. 29	家族	まだ腰の痛みが継続している。	改めて職員間で意識を統一し、受診継続とした。負担のない介護についてご家族と話し合った。	本人及び家族

カ、かえで（認知症対応型老人共同生活援助）

合計 1 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 4. 22	家族	利用者と職員が家族のことを話していたと、利用者から聞いた。	職員会議を行い、チェックシートを活用するようにした。	本人及び家族

キ、原町ホーム（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
26. 1. 9	利用者	カーテンの閉め忘れがよくある。	注意するようにした。	本人

ク、原町高齢者複合施設（老人デイサービスセンター、認知症対応型老人共同生活援助、小規模多機能型居宅介護）

合計 2 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
26. 1. 15	家族	入浴をしてもらっていない。	ご本人の拒否のためであったが、日程を調整し、振替を行った。	本人及び家族
26. 1. 28	家族	時間になってもお迎えがこない。	謝罪し、携帯電話所持を徹底した。	本人及び家族

ケ、ゆたか苑（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
25. 6. 24	家族	面会時に電動ベッドの機種が変更されていた。事前に教えてほしかった。	身体状況に合わせて変更したことを説明し、今後変更の場合は事前に伝えることを話した。	本人及び家族、家族会
25. 8. 22	家族	車椅子の後方のポケットにもものを詰め込みすぎている。	整容のためのタオル等を入れていることを説明し、配慮した。	本人及び家族、家族会
25. 8. 24	家族	ベッドの角度がお願いした角度と違う。統一してほしい。	チェック表を作成し、対応を統一した。	本人及び家族、家族会
25. 11. 23	地域住民	草刈りの音がうるさい。	ボランティアの方に土日をお願いしていたが、業者をお願いし平日のみとした。	本人及び家族、家族会

コ、ひかり苑（特別養護老人ホーム）

なし

サ、昭島荘（救護施設）

合計 3 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 10. 15	利用者	グループホームの入所申込をしているが、いつになっても返事がこない。	福祉事務所に確認し、空きがないことをお伝えした。	本人
25. 11. 20	利用者	同室者に不満があるため、部屋を変えてほしい。	事情を説明し、ご理解頂いた。	本人
26. 2. 5	利用者	洗濯の際、洗剤が多すぎると職員から注意を受けた。	事情を説明し、ご理解頂いた。	本人

2. 障害者支援系

ア、さやま園（障害者支援施設）

合計1件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
26. 12. 11	家族	膝に痣がある。職員に聞いても分からなかった。	他の職員が対応していると思っており確認不足であったことを謝罪した。申し送りを徹底した。	家族会

イ、アミニティ富士見（障害福祉サービス事業 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
25. 10. 3	利用者	塗り薬をサランラップを使用して塗らないでほしい。	医療用手袋を使用するように世話人に伝えた。	本人
26. 3. 13	利用者	グループホームの住環境に不満がある。スタッフの食事の味付けにむらがあり、濃い。	移転先の物件を探していることを伝えた。当該スタッフに伝えた。	その他

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2件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 7. 9	家族	施設では爪を切らないでほしい。	経緯を説明し、謝罪した。爪きりは家庭で行って頂くことを周知した。	本人及び家族
25. 11. 18	家族	下肢装具が左右逆に装着されており足が赤く腫れている。	謝罪した。注意し、目印のシールを貼った。	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. 8. 23	家族	送迎時間にバスがこない。	連絡ミスに謝罪した。	本人及び家族
25. 11. 27	家族	理由のわからない怪我がある。改善策がでるまで休ませる。	原因不明であったが、ご説明するなかでご理解を頂いた。	本人及び家族
25. 11. 27	家族	短期利用時の様子を伝えてほしい。	謝罪し、お伝えした。	本人及び家族
25. 12. 11	家族	看護師が不在であった時の処置に不満がある。	ご説明し、納得頂いた。	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3件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 9. 15	地域	建物に入って、洗い物をしている。	2週間見張りを行い、注意するようになった。	本人
25. 10. 23	地域	敷地内に入り、花壇やプランターを倒している。	2週間見張りを行い、注意するようになった。	本人
25. 11. 9	家族	自分の傘でない傘を持ち帰ってきた。	本人が間違っって持って帰っていたことを説明した。	本人及び家族

カ、夢オハナ（障害福祉サービス事業 共同生活援助）

合計1件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 4. 17	家族	帰宅したが、服装が希望と違った。	世話人に周知した。	本人及び家族

キ、さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

合計 2 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 9. 10	利用者	電話で待たせられたのに、対応が横柄である。	謝罪し、電話対応について職員間で確認を行った。	本人及び家族
25. 12. 7	利用者	移動支援の際、行き先を変更させられた。	謝罪し、常にヘルパーと連絡が取れるよう携帯電話の連絡先を伝えた。	本人及び家族

ク、レヂオンス巣鴨（障害福祉サービス事業 共同生活援助）

なし

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
25. 12. 24	家族	誤薬の経緯を教えてほしい。	謝罪し、再発防止を徹底した。	本人
26. 1. 10	地域住民	早朝に玄関の照明が付いており、無駄ではないか。	夜間は消灯することにした。	本人

3、保育支援系

ア、むさしの保育園（保育所）

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
25. 5. 27	利用者	耳鼻科通院のため早退することを伝えていたが、知らない職員がいた。	周知を徹底した。	本人
25. 7. 31	利用者	お迎え時間が過ぎて自分と連絡が取れないときに、中学生の兄にお迎えを頼んだことに不満がある。	時間を守って頂くこと、連絡を入れて頂くことを伝えた。	本人
25. 11. 13	利用者	おたより帳の記載、保育士の発言で傷付いた。	謝罪した。	本人
26. 1. 30	利用者	昼寝中、トイレに行かせてもらえないことがある。子どもがふざけていることもあるが、行かせてほしい。	注意してみるようにした。	本人

むさしの保育園方南分園

合計 3 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 6. 1	利用者	発熱後の受け入れについて、園としての方針はあるのか。対応を統一してほしい。	熱だけでなく総合的に判断していることを説明し、納得頂いた。	本人
25. 6. 11	利用者	受け渡しの際の保育士の話になんか納得できなかった。	謝罪し、事情を説明し納得頂いた。	本人
25. 9. 2	利用者	引き取り訓練時、園から連絡がなかった。	謝罪した。	本人

イ、昭和郷保育園（保育所）

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
25. 5. 20	利用者	降園後に子どもが明日の持ち物について言っていたが、担任の先生に何も言われなかった。	クラスノートに連絡事項として記入していたことを説明し、読んでほしいことを伝えた。	本人
25. 6. 5	利用者	歯科検診の結果表と延長保育料の封筒の名前が間違っている。	謝罪し、訂正した。	本人
25. 6. 5	利用者	園庭遊びの際、靴が左右反対の時が多い。	正しい履き方を促してはいるが、確認不足だったことを謝罪した。	本人
25. 6. 17	利用者	他児とけんかをしたことを、他児の母親から知った。子どもの言っている事と、職員の言っていることに差がある。	謝罪し、今後十分気をつけることを説明した。	本人

ウ、大山保育園（保育所）

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
25. 4. 9	利用者	進級して荷物やシーツの置き場等が分からない。懇談会にも出ていないので分からない。	説明不足を謝罪した。	本人
25. 5. 10	利用者	連絡せず 18 時過ぎになった際、捕食を食べていたことが納得できない。翌日の連絡帳に延長申込用紙があったが、分かりにくい。	事情を説明し、謝罪した。用紙は見直すことを伝えた。	本人
26. 1. 28	利用者	着替えていたが、寒いのに半ズボンである。連絡がほしかった。	上着が濡れたが、誤ってズボンも着替えさせていたこと、連絡をしなかったことを謝罪した。	本人
26. 2. 18	利用者	発表会当日お休みだったのに、翌日感想を話すことになっており、何を話してよいか分からず泣いていた。	お休みでも次の機会に頑張ることを話してもらいたかった事情を説明し、配慮不足を謝罪した。	本人

エ、昭和郷第二保育園（保育所）

合計 3 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 5. 15	利用者	園庭開放時、砂場に猫の糞があった。	園庭の点検方法等を改善した。	保護者会
26. 3. 14	利用者	突発性発疹があると登園できないと言われたが、病院では登園許可が出ている。	誤解を与えてしまったことを謝罪した。	本人
26. 3. 18	利用者	ある利用者について、仕事をしていないのになぜ保育園に入っているのか。	個人情報であることと、入所の決定権は市にあることを伝え、納得できない場合は市に聞いて頂きたいことを伝えた。	本人

オ、みなと保育園（保育所）

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
25. 5. 8	利用者	お迎えが変更になることを伝え、バーコードリーダーにも入力したのに確認の連絡があった。	受け入れ時の連絡に注意するようにした。	本人
25. 7. 11	利用者	子どもが他児の母親に怒鳴られたと言っている。保育士がいなかったと言っている。	誤解であることを説明した。	本人
25. 7. 13	地域住民	家の駐車場の近くに車を停めないでほしい。	土曜保育で登園は全員徒歩か自転車のあるため、誤解であることを説明した。	本人
25. 10. 22	利用者	職員の認識について、納得がいかない。もっと保育園の情報、状況を伝えるべきだ。	経緯を丁寧に説明した。	本人

カ、同援みどり保育園（保育所）

合計 16 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 4. 4	利用者	ケガの通院先の病院について説明してほしい。	丁寧に説明し、理解を得た。	本人
25. 7. 22	利用者	子供のいる所、人前で話さないでほしいことに配慮が足りない。	配慮不足であったことを謝罪し、今後十分気をつけることを説明した。	本人
25. 7. 25	利用者	子どものお迎えの連絡の際の言葉遣いに注意してほしい。	不快な思いをさせたことを謝罪した。	本人
26. 3. 4	利用者	卒園式の日のお迎えについて、納得がいかない。	謝罪し、丁寧に説明することで理解を得た。	本人

キ、つつじが丘保育園（保育所）

合計 19 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 5. 25	利用者	運動会の後、膝に怪我がある。誰も見ていなかったのか。	謝罪し、確認を徹底するようにした。	本人
25. 9. 1	利用者	敬老の日のお便りをもらってなく、当日参加できなかった。	謝罪し、配布もれがないよう徹底した。	本人
25. 10. 2	利用者	延長保育の対応が冷たい。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。	本人
26. 3. 28	利用者	頬を怪我したが、冷やしすぎではないか。	適切に冷やしたことを説明した。誤解を防ぐため、怪我の説明は電話ですることを伝えた。	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
25. 5. 19	利用者	お迎えの際、駐車禁止の取り締まりを受けた。車でしか送迎できないので、受け入れと引渡しは簡潔にお願いしたい。	速やかに行うようにすることを伝えた。	本人
25. 5. 24	近隣住民	公園で遊ばせないでほしい。	様子見対応した。	本人
25. 6. 6	利用者	保育士の子どもへの言葉遣いで不適切な部分がある。	事情を説明し、ご理解頂いた。	本人
25. 8. 12	利用者	汚れてないのにシートが外されていた。おむつがなかなかとれない。	シートについて、謝罪した。おむつについては発達に関することを説明し、紙おむつ対応にした。	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）

合計 31 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 5. 9	利用者	子どものおもちゃがなくなった。疑わしい子の親と話したい。	臨時の母の会を開き、親子と職員間で話をした。	本人
25. 7. 11	利用者	3 階廊下の窓の網戸が閉まっていなく、虫が入ってくることもある。	掲示にて注意を呼びかけた。	掲示
25. 7. 12	利用者	子どもが寝ている間にごみ出ししたいので、開門時間を早めてほしい。	母の会で意見を聞き、30 分早めることにした。	保護者会
26. 3. 7	利用者	学習室の使い方を以前と同じようにしてほしい。	生活のしおりにも記載があることを伝え、掲示をした。	掲示

イ、サンライズ青山（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
25. 7. 20	利用者	隣の利用者が廊下に大量の荷物を置いている。	当該利用者に注意した。	本人
25. 8. 31	利用者	学習室が騒がしくて勉強できない。	学習室の様子についてご説明した。	本人
26. 3. 17	利用者	トイレが汚い。	掲示物で注意を呼びかけた。	掲示
26. 3. 28	利用者	自転車をきちんと置いていないひとがいる。	当該利用者に注意した。	本人

ウ、サンライズ万世（母子生活支援施設）

合計 57 件、以下抜粋

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 11. 1	利用者	昨日のハロウィン行事の後に、子ども達がたくさん部屋にきて困った。	子どもに伝えていたが、謝罪した。	本人
25. 11. 14	利用者	他の利用者の帰りが遅いのに、なぜその子どもを預かってあげないのか。	預かることで、帰りが今後も遅くなる可能性があることを伝えた。	本人
25. 11. 19	利用者	保育園に休園の連絡をする際に、なぜ事務所の電話を貸してくれないのか。	基本的に事務所の電話は貸していないことを伝えた。	本人
25. 11. 24	利用者	他の利用者との折り合いが悪く、別の部屋に引っ越したい。	引越は難しいが、対応を検討することを伝えた	本人

エ、双葉園（児童養護施設）

なし

オ、いこいの家（婦人保護施設）

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
25. 6. 19	利用者	掃除機からにおいがする。	修繕した。	本人
25. 7. 21	利用者	部屋を変えてほしい。	対応した。	本人
25. 8. 4	利用者	職員によって言うことが違う。	誤解であることを説明した。	本人
25. 11. 21	利用者	日用品が足りない。職員がマニュアル通りの対応しかしない。	第三者委員と話をして頂いた。	本人

カ、ぱれっと（児童厚生施設）

合計 3 件

年月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
25. 6. 13	利用者	大人のみだと駐車場使用料が免除にならないのは納得できない。	説明したが、納得されず退館された。職員間で改めて免除対象者を確認した。	本人
25. 12. 2	利用者	子どもの外見についての職員の発言が不快だった。	子どもに対する対応、配慮を職員間で確認した。	本人
26. 3. 3	地域住民	ぱれっとの利用者が近くの家電量販店の駐車場を利用している。	市民会館の駐車場を利用するよう案内することにした。	本人

キ、つつじが丘北学童クラブ（放課後児童健全育成事業）

なし

5、医療事業

昭島病院（医療保護施設）

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
25. 5. 10	外来患者	再来機の受付時間は、予約時間の何分前に機械を通せば良いのか。	受付時間が記入してある表を渡し、診療科・医師により診療時間が異なることがあるため、各科の受付で確認してもらうよう説明した。	本人
25. 5. 21	外来患者	担当医師が急遽変更になった際の、職員の説明に言葉が足りない。	適切な対応をするよう指導することを説明した。	本人
25. 6. 11	外来患者	特定健診の際に、受付事務員が一人では待ち時間が長くなってしまう。	効率化を目指すことを掲示した。	掲示
26. 1. 9	外来患者	会計の計算が遅すぎる。	効率化を目指すことを掲示した。	掲示