

令和 4 年度
苦情対応報告書
(抜粋)

令和 5 年 6 月 7 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

目 次

1、保育支援系

(1) むさしの保育園	6
(2) 昭和郷保育園	6
(3) 大山保育園	7
(4) 昭和郷第二保育園	7
(5) みなと保育園	8
(6) 同援みどり保育園	8
(7) つつじが丘保育園	9
(8) 同援さくら保育園	9
(9) 同援はいじま保育園	10
(10) 同援いぐさ保育園	10

2、高齢者支援系

(1) 万世敬老園	12
(2) サンホーム	12
(3) 昭島荘	13
(4) フジホーム	13
(5) ニューフジホーム	13

(6) 原町ホーム	14
(7) ゆたか苑	14
(8) ひかり苑	14
(9) グループホームかえで	14
(10) 原町グループホーム	14
(11) フジ・デイサービスセンター	15
(12) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑	15
(13) 新宿区榎町高齢者総合相談センター	15
(14) 昭島市中部地域包括支援センターあいぼっく	15
(15) フジホーム指定居宅介護支援事業所	15
(16) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所	15
(17) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所	16
(18) ひかり苑指定居宅介護支援事業所	16
(19) 昭和郷指定居宅介護支援事業所	16
(20) 原町小規模多機能居宅介護センター	16
(21) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター	17
(22) 昭和郷訪問介護センター	17
(23) 高齢者住宅さくらガーデン	17

3、障害者支援系

(1) さやま園	・ ・ ・ ・ ・	18
(2) 板橋区立小茂根福祉園	・ ・ ・ ・ ・	18
(3) 立川福祉作業所	・ ・ ・ ・ ・	18
(4) 東村山生活実習所	・ ・ ・ ・ ・	18
(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ	・ ・ ・ ・ ・	19
(6) 東久留米市立さいわい福祉センター	・ ・ ・ ・ ・	19
(7) アミニティ富士見	・ ・ ・ ・ ・	19
(8) レヂオンス巣鴨	・ ・ ・ ・ ・	19
(9) 夢オハナ	・ ・ ・ ・ ・	20
(10) 豊島区東部障害支援センター	・ ・ ・ ・ ・	20
(11) 豊島区西部障害支援センター	・ ・ ・ ・ ・	20
4、児童・女性支援系		
(1) サンライズ武蔵野	・ ・ ・ ・ ・	21
(2) サンライズ万世	・ ・ ・ ・ ・	21
(3) 双葉園	・ ・ ・ ・ ・	22
(4) いこいの家	・ ・ ・ ・ ・	22
(5) 昭島市児童センターぱれっと	・ ・ ・ ・ ・	22
5、医療事業		
(1) 昭島病院	・ ・ ・ ・ ・	23
(2) 昭島病院訪問看護ステーション	・ ・ ・ ・ ・	23

要望レベル		公表方法	
1	話を聞いてほしい	1	本人のみ
2	教えて欲しい	2	本人及び家族
3	回答がほしい	3	家族会・保護者会
4	調査してほしい	4	施設内掲示
5	改めてほしい	5	施設のホームページ
		6	利用者向けの集会
		7	その他

1 保育支援系

(1) むさしの保育園

計 7 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.4.1	3	保護者	お迎え時引渡し、引継ぎがされなかった。どうなっているのか確認してほしい。	保育士の言葉不足と配慮不足を謝罪。新システムへの対応不足もお詫びする。職員に情報共有の周知徹底をする。	1
2	4.5.13	5	保護者	縦割り保育の兄弟ペアに関して、特定児と本児を組んでもらいたくない。保護者の意向を聞き、変更可能を要望する。担任が話を聞いてくれている気がしない。	ペアに関して、保護者の意見は聞くが様々な場合を考慮し、明確な回答は避ける。担任として保護者の思いに寄り添っているつもりだったが伝わっておらず、今後態度を改めていく。縦割りに関しては、資料を懇談会で配布していく。	1 4
3	4.5.19	1	保護者	登園が遅れる連絡を入れたが、担任がおらず、保護者の事情も聞かず散歩先に連れて来て、といわれた。前日にお知らせを見ていなかったのも悪いが、一度知らせたら終わりではなく、親切に対応してほしい。	配慮不足を謝罪する。再度、園のルールをお伝えする。	1
4	5.3.31	3 5	保護者	子どもが友だちに頬をぶたれた。心の傷を考えてほしい。担任に伝えたが相手の家庭には伝えているか。	ぶたれた事実を把握していなかったこと、進級に向け、保育室を移行したばかりで、環境が落ち着いていなかったことを謝罪する。	2

(2) 昭和郷保育園

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.4.15	3	利用者	慣れ保育の時間について、昭島市役所より電話が入る。当日、園長が昭島市に苦情を申し立てした旨を聞かされた。 苦情内容 ①慣れ保育の時間が延びない。担任から「子どもが可哀そう。」と言われたが、どういうことなのか、自分の仕事復帰に合わせて欲しい。 ②年長児の姉が両肘擦りむいて帰ってきたが、担任から何の説明も無かった。以前にも同様のことがあり、意見したが改善されていない	①母親の要望通りに保育時間を延長した。「可哀そう」は子ども側に立っての発言であり、保護者の気持ちに寄り添うものではなかったため、発言した担任は直接謝罪をした。 ②職員が見ていないところでの怪我や、転倒などのトラブルがあっても子ども自身が大丈夫だと思うと伝えないまま降園になってしまうことがある。職員は注意深く視診を行うと共に、子ども達にも怪我の有無を問いかけ見逃しが無い	1

				い。	よう働きかける旨を話す。	
2	4.12.22	3	利用者	車で登園時、ロータリーを逆走して出てくる車があって、ヒヤッとしました。再周知して欲しい。	即日に保育アプリで一斉配信。掲示についても伝える。	4
3	5.1.25	3	利用者	2年前の園での歯の怪我について。現在年長児になり、歯の生え変わり時期だが、母から『今後永久歯が生えてきた時に、変色した永久歯が生えてきた場合、保障はしてくれるのか』と話がある。	今年度で卒園だが、卒園後も園として経過を見守らせて欲しい旨を伝える。	1

(3) 大山保育園

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.10.18	3	利用者	運動会の閉会式で子が1番にメダルをもらっていた。その際に、園長から本児に向けた言葉で嫌な思いをした。	不快な思いをさせてしまった事を謝罪する。	1
2	4.10.18	1	利用者	親子芋掘り遠足は仕事があり、午前中は遠足に参加するが午後から保育を頼んだところ、園側の主張をして、こちら側の話を聞いてくれる姿勢がなかったので直接園長に伝えるしかないと思った。	職員の対応が良くなかったことを謝罪する。	1

(4) 昭和郷第二保育園

計 12 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.7.13	4	保護者	降園後、家で着替えをしたところ、他の子の肌着を着ており、その下着に便が付いていた。	着替えをする際は必ず記名の確認をする。おむつ替えの時は便が付いていないか確認の徹底。排泄物のため、両者に新しい肌着を購入して渡した。	1
2	4.11.22	5	保護者	園のあやとり糸を持ち帰りたいと言ったが、園の物は持ち帰れないうと話す。持ち帰っていいという保育士もいて、保育士によっていうことが違って困ると憤慨した。	あやとりの糸は非常勤職員の私物だったため、持ち帰っていいと言ったとのこと。園で買ったものを提供し、自分で描いたり作ったもの以外は持ち帰らないように周知徹底し、保護者に謝罪する。	1
3	5.2.27	5	保護者	お迎えに来た際に父の目の前で自分の子が噛まれた。噛まれた状況を保育士は誰も見ていなかった。しっかり子どもを見てほしい。(その場で謝罪するも怒って帰ってしまった)	お迎えが来ているのを分かっているながらも、引き渡しよりも伝達事項確認を優先してしまったため起きた噛みつきだったので、まずは引き渡すことを周知する。翌日の母親の迎え時に再度謝罪する。	2
4	5.3.6	2	保護者	顔にあざがあったが、保育士から	遊んでいる時に他児とぶつかった	1

				伝達を受けていない。	ことを担任に伝達し忘れた。後日謝罪する。	
--	--	--	--	------------	----------------------	--

(5) みなと保育園

計 3 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.6.15	5	近隣受民	子どもの泣き声、登降園時に子が親から離れて危ない。	保護者にも話、登降園の際の歩き方等、再度気を付けてもらう。	1
2	4.11.28	5	近隣住民	送迎時の自転車の止め方について	駐輪禁止の範囲を広げ、気を付けるように配信した。	1

(6) 同援みどり保育園

計 13 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.5.9	3	保護者	肌着の着替えが子どもの引き出しとロッカー、それぞれに入っていたにも関わらず、肌着を借りてきた。	前年度の担任に確認したところ、汗をかくため肌着の着用をした方が良いと伝えた事があった。言葉の表現や伝え方が悪かった事を謝罪した。	1
2	4.7.20	3	保護者	友だちに噛まれ通院となるが、噛みついた子の保護者から謝罪がないとの事だった。	トラブルが起こった状況や、子どもの発達段階でトラブルは避けられない事などを説明し、その都度、職員が丁寧に対応していく事を伝えると納得していた。	1
3	4.12.2	1	保護者	友だちとのトラブルで顔に傷ができていて帰宅後気づいた。引き渡しの際に担任から何も知らされなかった事や、子ども自身が保育園に行きたくないと言っている原因でもあるので、もっとしっかり保育中に見てほしいとの事だった。	トラブルに気づかず申し訳なかった事や、クラス全体に目を向けて、子どもたちの様子を伝えられるように話すと、子ども同士の間でのトラブルが起きてしまうのは仕方がないと納得してくれた。	1
4	5.1.16	5	保護者	お迎えに来た際、同じクラスの男児が母親のバッグから携帯電話を取ろうとする行為があった。	対象児にしっかり話をして、してはいけないという事を伝えた。	1
5	5.3.17	1	保護者	降園後、首の後ろに傷があったが、引き渡しの際、担任からの報告がなかった。	傷に気づかずそのまま引き渡してしまった事を反省し、謝罪する。職員間で情報共有をし、怪我の防止に努めていく。	1

(7) つつじが丘保育園

計 8 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.6.16	3	保護者	園児の体調について（数日嘔吐や下痢などの対応が続いた） ① 職員間でどのような引継ぎや伝達をしているのか教えてほしい。 ② 職員の話し方が不快であった。 ③ 電話連絡や受入れ時、降園時の対応について、職員から通院しているか、普通便になってから登園などの話は聞かれなかった。 園長と面談がしたい。	面談日を設定し、母親・園長・担任で話し合いを設けた。	1
2	4.11.25	3	保護者（母の知人）	生活発表会の座席について各家庭 2 名までの参加だが、並びが前後で指定されている理由は何か説明しろと言ってきた。感染症対策であるならば、並びでないと意味がない。	1 歳児の発表中であつたが、受付より園長に連絡し対応 感染症対策と説明するが、納得してもらえず、丁度並びで空席があつたため、提案すると納得された。	1
3	4.12.1	3	保護者	10 月退園児の祖母より 10 月分の延長保育料が未納であつたため、母親に代わって支払いのため来園する。その際「在園中に言って頂きたかつた。県外だつたら来れないこともある。市に苦情として報告させてもらう」と話がある。	祖母来園時に園長と担任が対応する。今後は最終登園日に確認して徴収しておく。祖母帰園後、市役所に連絡し、対応をお願いした。	1
4	4.12.29	3	保護者	卒園アルバム作成を際の対応と態度について疑問がある、とメールが送られてくる。データのやりとりは USB ではダメか。	法人のセキュリティ関係で USB は使えない旨を説明した。	1

(8) 同援さくら保育園

計 5 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.5.12	2	保護者	息子が友だちに顔をグーで殴られたとの事。以前から続いていた事もあり、本児もやめてほしいと思っている。また、近くに担任がいなかつた為、伝えていないとの事。	連絡ノートにて母親から相談を受ける。本児と相手の友だちとの関わり方について保護者へ伝える。相手の保護者へも様子を伝えた、引き続き様子を見ていく。	1
2	4.12.1	2	保護者	場所の取り合いからトラブルになり、友だちに左わき腹を噛まれる。その状況を保護者へ謝罪を含めお伝えする。	保護者へは怪我やトラブルについて謝罪をする。 本児と友だちとの関わりや遊び方について、丁寧に説明をする。出	2

				翌日に本児が噛まれた事に対して、父親・担任と面談をする。「今週に入り2回も噛まれている為、本児の気持ちの面や恐怖で指を噛み千切られるのではないかと考えてしまう。また、噛んだ友だちの保護者からは、謝罪の連絡はない。	来るだけ、友だちの方に保育士が付くようにしていく事や、トラブルの際はその都度保育士が仲立ちしていくようにする。	
3	4.12.2	2	保護者	1月9日の休日保育を利用後、帰宅し入浴時に本児の背中に大きな傷があった事に気付く。翌休日利用時に職員へ写真と共に相談する。	休日出勤の職員が受け、9日勤務の職員や園長・副園長・看護師と共に確認をする。状況確認後に保護者へ電話を入れる。	3

(9) 同援はいじま保育園

計7件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.5.30.	1	保護者	今日もいつもの子に顔をなぐられて嫌だった、涙が出る、怖くて保育園に行きたくないから明日は休みしたい。と本人から話があった。	30日園長より謝罪。翌日担任から電話で謝罪をし、6/1に面談を申し入れる。登園を怖がらせてしまった事や、未然に防げなかった事を謝罪し様子を聞く。	1
2	4.10.5	5	保護者	クラスに手が出る子がいる。納得がいかないの面談がしたいと父親から希望があった。	利用者の父と面談を行った。本児と相手の子を一緒の環境におかないという約束をして納得いただいた。	2
3	5.3.30	1	保護者	3月29日のコドモンでのこちらからのおたよりを見て祖母が心配していると母から午前中に電話が入った。	マイナス面だけが印象に残るような文面を送信したことについてお詫びをした。	1

(10) 同援いぐさ保育園

計8件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.4.1	5	近隣住民	建設中の際も工事業者に申出があった。建物が完成し、屋上に設置されている室外機の音が気になる。低周波のような音がするため、とても気になるとのこと。	現在、建設会社と法人で対応中であることを伝える。防音シートを申し立て人の家側に設置した。	1
2	4.9.1	5	利用者	区保育課支援係より電話あり。昨日個人面談の際のアンケートの内容について保護者から相談があった。	保護者の現状を知る意図で取り入れた。この件についての意図と集計等はせず、面談時に返却することを知らせていく。	3
3	4.9.27	5	利用者	区保育課支援係より電話あり。9/20の登園時に「薬をヨーグルトに混ぜて食べさせたら吐いてし	園長から謝罪する。不快な気持ちにさせてしまい申し訳なかったと伝える。	1

				まった」と母が伝えたところ、受け入れをした保育士が「犬みたい」と言った。	
4	4.12.5	2	利用者	<p>発表会とは関係のないことなのですが、今回のアンケートも運動会のように公表しますか？名前は伏せてもクラス等が分かる場合もありますよね。そもそも、保護者に対して公表することにどんな意味があるのでしょうか。あれでは良いことも気になったことも具体的な事も書けなくなってしまいますよね。</p> <p>もし今回も公表するようであれば、私のアンケートは載せないでいただきたいです。</p>	この方のアンケートのコメントは掲載せず。

2 高齢者支援系

(1) 万世敬老園

計 10 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.5.12	4	利用者	衣料品購入会の品が少ないし、値段も高い。	好みや希望される品については、事前に業者に伝えていきます。何かあれば職員までお伝えください。値段についてはこちらから何とも言えない為ご了承ください。新たな業者も改めて検討したいと思います。	4
2	4.6.1	5	利用者	食堂の入場時間が前倒しになっている。入り口付近が混み合わないよう、時間を決めたのではなかったか	以前の設定よりも、食事時間が短くなっているため、感染予防と併せて時間設定を職員で検討します。	4
3	4.7.10	2	利用者	違うフロアに行ったら「何しに来たんだ。来てはいけない」と言われている方がいた。居住フロアでは無いところに行っちゃいけないのか。	特別な理由が無い限りは、フロア間の行き来は自由であることを伝えました。	4
4	4.11.28	5	利用者	居室の床清掃の時間がわからず、長い時間待たされた。キッチンとスケジュールを立ててほしい。	謝罪の上、次回以降はフロア別に時間を決めることを業者に依頼しました	4
5	4.12.10	4	利用者	朝の点灯（6時）前から廊下やデイルームで会話をされている方がおり、迷惑している。	フロア会議での注意喚起を行いました。	4

(2) サンホーム

計 7 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.4.1	5	利用者	シャワーの使い方について。勢いよく使用する人がいて、周りの人にかかってしまうので止めてもらいたい。	シャワーの水が他の人にかからない様な入浴を全体に向けて伝えた。	4 定例集会
2	4.4.1	5	利用者	浴室入り口の緑のマットが汚れている事が多いので、掃除をしてほしい。	気が付いた時には埃をとる事を伝える。	4 定例集会
3	4.5.6	5	利用者	食事汁物に入っている葉物が、煮詰まっている事が多く感じるため、他の食材にして欲しい。	栄養バランスもある為、葉物類は、椀だねとして提供したり、入れる時間を遅らせるなど工夫をします。	4 定例集会
4	5.2.2	5	利用者	洗濯機や乾燥機に入っている衣類を取り出して、棚に置かれている事が続いているので、やめて欲しい。	洗濯場の使用方法を再度定例集会で伝えます。	4 定例集会

(3) 昭島荘

計 16 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.4.20	5	利用者	他利用者とのトラブル	当事者同士と職員で話し合いを持ち和解する。	1
2	4.6.13	5	衣料品店	利用者による衣料品店への度重なる迷惑電話	衣料品店には謝罪。本人に口頭注意。しばらくの間、電話をかける際は付き添う	1
3	4.7.28	5	利用者	法人本部に電話で、他利用者に暴力を受けた。いじめられているとの訴え	両者に事実確認を行う。暴力を受けたことは事実だが、挑発行為が原因であり、両者に注意をする。また、いじめられているという事実はない。	1
4	4.12.2	5	利用者	他利用者が他者の悪口を言っているのが不快なため、なんとかしてほしい。	当該利用者が悪口を言ったのを見かけた際は、その都度注意をしていくことを職員に周知。	1
5	5.3.11	5	利用者	同室者のネガティブな言動に滅入ってしまう。	困ったことがあればナースコールで職員を呼ぶよう伝える。当該利用者には、他者のプライベート空間に入らないよう伝える。	1

(4) フジホーム

NO	月日	レベル	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

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	5.3.29	5	家族	ショートステイ利用中のご利用者に、実入所に向けた健康診断を受けていただく。健康診断の結果が出る前に、入所前検討会議で入所が見送りになる。ご家族にお伝えすると、健康診断の結果で入所できなくなったわけではないので、健康診断の費用を施設で負担してほしいと希望あり。	施設長に報告し、健康診断代を施設で負担する。	2

(6) 原町ホーム

計 2 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	4.11.7	3	利用者	他利用者にずっと見られている。 トイレの前で道をふさがれる。	該当者が日により気持ちが不安定になることを説明し納得される。	1

(7) ゆたか苑

計 2 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	4.6.3	5	家族	差し入れの嗜好品の管理方法を再度検討して欲しい	差し入れを頂いた日と提供した日を記録に残す。差し入れの流れを可視化する	2

(8) ひかり苑

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	4.5.28	5	近隣住民	職員のバイクの音がうるさい	マフラーの交換を実施	1

(9) グループホームかえで

NO	月日	レベル	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

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
				なし		2

(11) フジ・デイサービスセンター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(12) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(13) 新宿区榎町高齢者総合相談センター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(14) 昭島市中部地域包括支援センターあいぽっく

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(15) フジホーム指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(16) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(17) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(18) ひかり苑指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(19) 昭和郷指定居宅介護支援事業所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(20) 原町小規模多機能居宅介護センター

計 3 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.6.12	5	家族	泊りから帰宅したら、下義歯が見当たらなかった。荷物の中を探したところ、使用済の紙パンツと下着が脱いだ状態で包まって荷物の中に入っていた。使用済の紙パンツを返されてもかまわないが、帰りに荷物の中を確認してほしい。	ご家族へ謝罪する。ヒヤリハット報告を上げ、事業所内で対応検討する。	2
2	4.8.18	5	家族	入浴日の荷物の中に脱いだ衣類が入っておらず、翌日に脱いだ衣類が荷物の中に入っていた。脱いだ衣類が臭う時期でもあるので、翌日に返されるのであれば洗濯して欲しかった。	不手際を謝罪し、入浴日の当日に返却するよう再周知するとともに、返却できない時はセンターで洗濯の上、返却するようにします。	2

(21) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.8.9	3	家族	転倒後の治療費についての相談	支払いの範囲等を話し合っている	2

(22) 昭和郷訪問介護センター

計 5 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.5.18	5	利用者	庭の木を切られた	本人に謝罪した	1
2	4.9.16	5	家族	朝の訪問で口腔ケアをしていない	家族に謝罪し、訪問後に口腔ケアを行う	2
3	4.12.21	5	家族	朝食を破棄され、服薬も抜けていた	家族に謝罪し、必ず食堂誘導または居室配膳と服薬確認を行う	2

(23) 高齢者住宅さくらガーデン

NO	月日	レベル	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

NO	月日	レベル	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

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.6.23	5	家族	利用者・家族への情報伝達の配慮不十分	家族との信頼形成、利用者への支援に必要な情報収集	2

(3) 立川福祉作業所

計 17 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.5.20	4	施設職員	納品したマフィンの、商品成分表にミスがある。誤表示	成分表の確認事項をチェックした際、2重チェックを徹底した。	3
2	4.6.17	5	教員	七生特別支援学校のパン納品に遅れてしまう。	納品担当の職員が、出発時間と到着時間を間違えており、30分ほどの遅れが出てしまう。一覧表を作り直す。	1
3	4.8.5	4	利用者	エビかに禁止の方の特別食が用意されておらず、提供できなかった。	チェック表に記載忘れがあったので、ダブルチェックを再度徹底。	1
4	4.8.26	4	利用者	出席しない利用者に確認の電話をしたが、欠席の連絡はすでに入れていたことが判明	予定変更をメモでいただいたが、それを紛失してしまう。全員同様の書類を作成し、メモや口頭での受付をしない様にした。	1
5	4.10.22	4	利用者	食事提供なしの利用者に食事を提供してしまった。	食事提供の有無は事前に解っていたため、職員間での再確認を徹底した。	1

(4) 東村山生活実習所

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.7.6	2	地域住民	念仏のような声が聞こえるが、宗教の集まりでもしているのか、との問い合わせで来訪。	施設の貸し出し状況を伝え、勘違いだと分かり、納得して帰られる。	1

(6) 東久留米市立さいわい福祉センター

計 4 件 以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.8.24	3	利用者	ヘルパーが感染症に罹患した場合、センターに宿泊させてほしい。	文章並びにご自宅にて説明	1
2	4.11.22	5	団地組合	送迎車が団地内に停車しており、自家用車が出せない。	送迎車の停車場所を変更	1

(7) アミニティ富士見

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1				なし		

(9) レヂオンス巣鴨

計 1 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.7.17	5	地域住民	(マンションオーナーより) GH隣室の地域住民から深夜、早朝に壁を叩く音が(ここ1カ月)続くことがあるとの相談があったと報告を受ける。	オーナーと相談のうえ、直接の謝罪は見送っているが、対象利用者(本人)と話をしたり、メンタルクリニックへの通院同行を行う。また、音が響かないよう緩衝材を設置するなど環境整備も図った。	2

(9) 夢オハナ

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(10) 豊島区東部障害支援センター

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

(11) 豊島区西部障害支援センター

NO	月日	レベル	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

計 7 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.6.17	1	利用者	隣室のC宅から壁を殴る音が聞こえるとAより話がある。	職員が訪室し確認を行った。壁を触ると振動が伝わる。音を録音。クローゼットを開閉すると音がする。	1
2	4.6.17	1	利用者	上の部屋のC宅から騒音がするとAより内線あり。	職員が訪室し確認を行った。Aの部屋程ではないが、音と振動が感じられた。音の録音を行った。	1
3	4.8.17	1	利用者	子ども達が廊下で鬼ごっこや追いかけてっこをしている。奇声をあげて走って上り下りする子どもにも遭遇したが、危険だと思う。	傾聴した。	1
4	4.8.25	5	利用者	C(長女)が登校する様子なし。9時30分頃内線、C(長女)の携帯に連絡するが応答なし。10時40分内線、C(長女)の携帯に連絡するが応答なし。職員2名で訪室する。インターホン、ドアをノックするが返事なし。鍵のかがかかっていないドアを声を掛けてから開け、玄関から声を掛けた。C(長女)が返事をしたため直ぐにドアを閉めて退去した。上記一連の流れについて、Cから区へ無断で居室に入ったことの苦情連絡が入る。	Cの帰所時に経過を説明した。C(長女)と連絡が付かないので心配で訪室し、C(長女)を確認できたので職員は直ぐに玄関から出たことを伝えた。それでも事前に自分に連絡がほしかったと言い、居室に入るのはプライバシーもあったものではないと納得いかない様子。Cから、学校を休む時は自分から職員に伝えると話がある。8月26日(金)区へ経過報告を行った。8月31日日本人より謝罪ある。	2

(2) サンライズ万世

計 3 件

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.4.1	5	利用者	距離を取る為出て貰ったが、職員が鍵を開け、子を部屋に戻した。開ける前に一言欲しかった。	職員より謝罪。職員会議で対応を振り返り、再発防止に努めた。	1
2	4.11.8	5	利用者	施設前駐輪場でシートを敷く天体観測希望は不許可と言うのに、遊ぶ児童には注意しないのか。	意見を傾聴し、会議にて職員に周知。	1
3	4.12.3	5	利用者	隣室での喫煙、タバコの臭いに困っていると苦情	隣室者に施設内禁煙再確認、注意を促した。	1

(3) 双葉園

計 5 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	4.12.13	1	利用者	バイトの時間があるので門限を遅くしてほしい。	門限の必要性等を話し、理解を促した。	1
2	5.2.15	1	利用者	職員のユニット間の異動について、変えないでほしい。	話を聞き、参考にした。	1
3	5.3.8	1	利用者	職員のユニット間の異動について、変えてほしい。	話を聞き、参考にした。	1

(4) いこいの家

計 18 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	4.5.10	5	利用者	他利用者の付きまといについて、苦情が投函される。	様子観察をする旨を伝えた。	1
2	4.9.20	4	利用者	昼食時のヨーグルトに異物混入と苦情がある。	栄養士経由で委託業者に報告したが、既に現物が廃棄された後であったため、状況は不明となる。利用者には謝罪をした。	1
3	4.10.4	3	利用者	共用部の清掃状況について、同じように実施されていないことについて報告がある。	従前より、施設内の環境美化は利用者にも協力いただいているが、作業にムラが大きいこともあり、館内清掃はすべて職員が行うことに変更した。	1
4	4.10.11	5	利用者	網戸交換工事の際、事前に説明もなく不在時に入室されたことに対する苦情がある。	館内掲示板ではアナウンスがあったが、個別説明が不十分であり、謝罪した。	1
5	4.10.19	1	利用者	知らない人と館内で遭遇したことで不安を感じた。	外部入館者及び実習について、しっかり事前のアナウンスを再確認した。	1

(5) 昭島市児童センターぱれっと

計 4 件、以下抜粋

NO	月日	レベル	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	不明	5	利用者	職員の勤務態度	施設長より指導した。	
2	不明	5	利用者	図書室の絨毯が不衛生	修繕対応した	

5 医療事業

(1) 昭島病院

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	4.9.-	1	外来患者	電話の音が小さい聞きにくい	聞き取りにくい通話をしてしまい申し訳ありませんでした。電話の際は早口にならない、ハッキリ話す。相手に話が伝わっているかを気にとめ心がけたいと思います。	4
2	5.3.-	1	入院患者	入院セットリースのパジャマにのびのび布で大きいものがあると助かるし、着やすく動きやすい。	このような規格のものは取り扱っておらず不便をかけ申し訳ありません。今後更新時にはご意見内容を検討していきたいと思えます。	4
3	5.3.-	1	入院患者	長期入院1ヵ月以上になるとWiFiがあるととてもありがたいです。ぜひ導入をお願いします。	院内の設備を構築いたしました。4月より床頭台テレビがカード方式から定額制に変更になります。選択いただければWiFiも一緒にご利用できるようになります。	4
4	5.3.-	1	患者	受付の職員が私語に夢中で態度が悪い。案内が不親切。	御不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。このようなことが無いよう指導してまいります。	4

(2) 昭島病院訪問看護ステーション

NO	月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
				なし		

