

令和元年度  
苦情対応報告書  
(抜粋)

令和2年7月15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 13 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.6.6	保護者	(0歳男児) 汚れたおむつの返却間違いが多い。前は2回、今週は2日連続で間違っていた。	汚れたおむつの片付ける時間は、他の事と重なった場合には落ち着いてから行うようにする。保育補助の職員にも片付けてもらうことがあるので、返却間違いがある事を共通認識する。降園前に担任が入れ間違いがないかを確認する。	本人
2	1.7.30	保護者	(3歳男児) 着脱の際、着替え用の用意されたものではなく、朝来ていた服を改めて着させてしまった。そのため、1日着替えをせず過ごし、良く見て欲しいとの事。	本児に付き添い、丁寧に説明していく。着替え1式をビニールにいれ、分かりやすくしてもらう。	本人
3	1.11.25	保護者	(4歳男児母) 食事のお代わりに際にお代わりの量が多く本児も食べきれないとの事。そのため家でもおなかが空かず食欲がない。お代わりの量を調整して欲しい。	よく食べることもあり、お代わりの量を聞く際にも食べられるとの事であげていた。量を調節していくよう母に伝えた。	本人
4	不明	不明 (意見箱)	幼児親子遠足、幼児の懇談会について保護者の参加が父、母、のうちどちらか1名となっているが、父、母2名で参加させてほしい。子どもを連れて親1名では厳しい。他の保護者や職員と話をする余裕がないので対応を考えてほしい。	幼児親子遠足はバスの都合もあり、1世帯保護者1名としている。(参加保護者にはバス代を一部負担してもらっているが、ほぼ園が負担している。) 懇談会は幼児クラスの横割り、縦割りのクラスを土曜日の同日に実施している。担任が懇談会へ全員参加するため、園児の保育をしながらでは難しく保護者のどちらかが家庭で園児を見てもらっている。	施設内 掲示

(2) 昭和郷保育園

計 11 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.6.12	保護者 (母)	運動会が秋から春になった経緯を知りたい。進級して2か月では早くないか。	担任が対応。説明をしてご理解を頂けた。	本人
2	1.7.26	保護者 (母)	(2歳児女児) プール申込書を担任が失くしてしまったということで再度記入して欲しいと言われたが、無くすことはあり得ないのではないか。	母親の言う通りであることを伝え、謝罪する。担任と申込みを受けとった職員からも謝罪をした。	本人
3	1.11.19	保護者 (母)	(3歳児女児) 電話にて、延長番で期限切れクッキーを子どもが食べてしまった件について、昨日謝罪があったが、月極で延長にないっているのにどうしてスポット対応のクッキーを食べることになったのか経緯がわからない。謝罪はしてもらったが誠意が感じられなかった。園長と話がしたい。	・園長不在のため、電話を受けた看護師が謝罪をし、明日園長が対応する旨伝える。 ・園長から経緯と謝罪をすると理解してくれた。今後の対応についても伝えた。	施設内 掲示

4	2.1.30	保護者 (父)	(0歳児女児)発熱(38.1)でお迎えに来た際、父から「明日は休む」との話をした。職員が、「明日は休みですね」と確認の声掛けがあったので以前クラスの職員から「38度以上あった場合は翌日お休みをしてください」と言われたから休む旨話したのにルールが違うのか。園長に話を聞きたい。	園長から回答。ルールではないが、休む方が望ましいこと。厚労省から出ている感染症のガイドラインを参照していることを伝えると納得をされた。	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	31.4.20	保護者	①土曜保育の迎えの後、布団カバーを持ち帰るのを忘れてしまい、担任から取りにきてほしいと連絡が入る。布団カバーを園側が返し忘れたのに保護者に「取りに来てほしい」と上から目線で伝えてくるのはおかしいのではないかと。②布団カバーを取りに来た時に、エプロン・三角巾を持ってきてと言われたが、また家に持ち帰らせるのはおかしいのではないかと。	①職員同士の連携が足りず、確認しないまま保護者に連絡を入れてしまい、不信感を与えてしまったことを謝罪する。 ②クラス以外の職員に、エプロン等保護者に持ってきてもらうものを周知していなかったため。再度、謝罪をする。 今後、クラスで取り組み他クラスの職員が関わっていくことは、全職員に周知するようにしていく。	本人
2	1.6.6	保護者	子どもの体調不良が続き、何度かお迎えの連絡をする日が続いた。その中で、すぐに迎えに来ることが難しいという日が一日あった。その時の、電話連絡した職員の対応が気になった。 その後、その職員と話をする機会があったが、そっけない態度をとられてしまった。その職員の態度や子供への体調不良が続くことで悩みを姉の担任に漏らしていた。	母親からその担任には、「言わないでほしい」と言われたが、担任として長くかかわっていくことになるので、その職員に母親の気持ちを伝えた。その後、母親と話す機会を多く持ち、関係の修復に努めている。仕事の復帰で、気持ちが不安定な保護者も多い為、思いをしっかりと受け止めること等、関係を早めに築くことを心掛けていく。	本人
3	2.1.4	保護者	インフルエンザの際に「通院した病院ではないところで登園許可証をもらう予定である」と話したら、基本的には、同じ病院でもらってほしいと言われた。 1月6日(月)朝、園長に話の申し出をし、上記の内容のことで、年末年始の休みで登園許可書がもらえず、最初に受診して診断してもらった病院から他の病院で紹介状をもらっていることを最初の電話で伝えたのに、2回目の電話で「診断された最初の病院で許可書をお願いしてください」と言われた。	1月6日園長より謝罪をし、次の日、担任も改めて謝罪をする。伝え方や言葉遣い等、今後気を付けていくと話をする。 母親からも「自分も仕事の疲れ等もあり、気持ちに余裕がなかった」と話していた。今後、母親の話を丁寧に聞きながら思いを受け止めていき信頼関係を築いていけるようにする。	本人
4	2.3.26	保護者	本日、担任から熱で迎えに来てほしいと連絡があり迎えに行った。その際に「新型コロナウイルス感染症感染拡大の為、自宅での保育が可能であればご協力お願いします」と言われた。同じようなことを以前にも言われ育休中なの	園長より、保護者に嫌な思いをさせたこと・発熱時の対応について配慮が足りなかったことを謝罪する。発熱時は、お茶を飲ませて暫く様子を見る等、対応をしっかり出来るよう職員と再度確認をしていくことを伝えた。	本人

		<p>にまだ園に来ているのかと思われるのかと思った。熱で迎えに行ったが、家に帰ったら下がっていた。今までも、熱の呼び出しがあり迎えに行き、そのまま病院に行ったら平熱だった。産休に入るまでは、熱が出た際にしばらく様子を見てから連絡がきたが、産休・育休に入ってからすぐに連絡が入る。少し様子を見てほしい。また、先生たちから何かを伝えられる際、上からものを言われているように感じる。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大予防対策としての家庭保育の協力については、再度説明をするとそれについては理解してもらうことが出来た。また気になることがあれば声を掛けてほしいと伝えたら「よろしくおねがいます」とのことだった。</p> <p>翌日、担任2名で謝罪をする。母の表情は、「謝ってほしいわけではない」と言われる。今まで保護者の中で不信に思わせてしまったので、信頼関係を再度作り上げていくため保護者の気持ちに寄り添う関わり方を心掛けていく。</p>
--	--	--	---

#### (4) 昭和郷第二保育園

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	1.6.7	保護者	子どものおたより帳に、雨の中テラスで遊んだと記入されていたが、その日の夜に子どもが熱を出した。事実確認をして欲しい。	遊んでいる時に雨が降り出し、可動式の屋根を出して対応したが、本児が納得しなかったため、入室までに時間がかかってしまったことを説明し、理解してもらった。	本人
2	1.8.2	保護者	子どもの迎えの際、並んでいたのに他の保護者が順番を抜かした。順番を抜かされたことを保育士は見ているのだから、配慮が欲しかった。	保護者と面談をし、言葉が足りなかったことを謝罪すると、理解を示して頂けた。	本人
3	1.11.25	保護者	下痢が続くお子さんの保護者に様子を伝えた看護師の言葉に不快な思いをした。	保護者が話を取り違えているようで、不快感を与えてしまったことを丁寧に謝罪し、理解頂けた。	本人

#### (5) みなと保育園

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	1.5.7	保護者	子ども同士のトラブルで我が子が怪我をした。保育士から我が子が悪いからこうなったという様な言われ方をされ、言い方に傷ついた。	対応の不適切さをお詫びし、今後気を付けていくことを伝えた。	本人
2	1.6.20	保護者	兄弟の下の子が体調を崩し休んでいた。兄弟が病気の時はお迎えを5時までと知らされ、その後体調が悪化し、通院させたいがその日はお迎えに行ける人がいなかったの、通院をあきらめて上の子のおむかえに行った。翌日に通院し、病状悪化のため入院(ICU)、この状態で保育園からは兄の連絡ノートに登園許可証が挟まっていた。保育園として、もう少し病児のいる保護者に配慮してもらいたい。	電話で病気の結果を聞いて酷い胃腸炎と伝えられたが、そこまで大変だったことまでは思わなかったことをお詫びする。また、酷い状態の時に登園許可証を渡したことに於いて配慮に欠けていたことをお詫びする。5時までのお迎えに関しては、兄弟児の病気時については相談してもらって良かったことを伝えた。	本人

3	1.10.21	保護者	朝、子どもの遊ぶ様子を見ていたら、弁当箱で叩かれるのを見た。職員の注意の仕方が「嫌だったのね」程度で良くない事に対するの注意をしてほしい。また、子どもがクラスに馴染めていないのか心配。	いけない事に対しては知らせていくが、子どもの気持ちにもこたえていく必要がある事なども話す。又、クラスの中で子ども同士の関係や、社会性の芽生えなど、2歳の成長についても話をした。	本人
4	1.12.6	保護者	お迎え時に職員から「1,2歩あるけるようになりましたね」と言われ、家ではまだ見ていなかったのので、初めてを家で見たいので、報告は必要ないとのこと。	対応した職員が直接お詫びをし、子どもの成長の共有の意味だったことを伝える。「昨日の話は聞かなかったことにする」との回答だった。	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	31.4.2	保護者 (0歳児)	登園時に履いていた靴下が見つからない。園に落ちていないか確認して欲しい。	園において捜索するも見つからなかった。保護者へ謝罪する。保護者自身もどこかに落としてしまったかもしれないとの事だったが、担任からの謝罪により、納得していた。	本人
2	1.7.31	保護者 (5歳児)	園にて絵本を見て過ごしていた際に、友達が背後からぶつかってきた為、我が子が倒れ保育室の床に口をぶつけ、患部を冷やし様子を見ていたとの報告を受けた。帰園後も痛がっていた為、歯科医にて抜歯をした。園での歯の怪我が続いている為、安全に留意してほしい。また、歯の怪我の為、今後の永久歯に影響がないか心配に思っている。	改善点として、保育においては今後も安全面に配慮していく事を伝える。今後の永久歯への影響として、スポーツ振興センター共済給付制度について説明をし、保護者の納得の上で手続きを進めた。また、今後は園での通院を薦めたが、保護者の希望により、家庭での継続通院となる。その際は園にも通院結果等、情報の共有をさせてもらう。園からの説明や対応・今後の保育についても説明があり、納得した様子だった。	本人
3	1.11.12	保護者 (4歳児)	前半の懇談会において、担任保育士は3人だと聞いていたが、2人での保育が多いように感じる。3人体制での保育にならないのか。常に2人ではない事は理解したが、サポートに入る職員が入れ替わりになっている事が気になる。出来るだけ同じ職員が保育に入る事は出来ないのか。	前半の懇談会では、担任保育士3名で保育を行っていたが、担任保育士1名が途中で退職した為、常に3人体制での保育ではない事を伝える。また、常に2人体制の保育ではなく、パート職員やフリー保育士等も含めて3人体制で保育している事も多いと伝える。出来るだけ同じ職員が入れられるようにしていく。子どもたちも落ち着いて過ごしている為、時間や内容によっては2人体制での保育も行っていく予定である。担任からの説明や状況について詳しく知る事で納得してもらえた。	本人

(7) つつじが丘保育園

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	1.4.4	保護者 (1歳児)	クラス内で引っ掻きのケガがあり通院した。家庭でも爪切りの協	①週末爪切りのことをクラスノートに記入する。②週明けに爪の	本人

			力はするが園でも確認をして引っ掻きを減らしてほしい。	確認をする。伸びていたらその日に家庭に伝える。③引っ掻かれる前に職員が関わり防げるように保育する。	
2	1.10.9	保護者 (4歳児)	うちの子がクラス内の男児の関わりがしつこく家庭で悩んでいる。「園に行きたくない」「つき組に行きたい」等の発言がある。保育参観で様子を見たがやはり当該男児のしつこさが気になった。物理的に離して欲しい。	クラスを替えることはできないがしばらくつき組にて過ごす旨を了承した。園生活をする上でなるべく当該男児と距離をとるよう配慮する。	本人
3	2.3.9	保護者 (5歳児)	祖母と帰宅し、家庭にて両親と顔を見合わせた際に、目の近くに内出血あり。本児にどうしたのか聞いた所、友達(男児)に顔を蹴られたと話した。どのような状況であったのか教えて欲しい、顔を蹴る行為は許すことは出来ない。当該男児と、前々から名前があがっていた友達2名とは今後近づけないで欲しい。相手の保護者にも伝えて欲しい。	申し出のあった2名との接触を控え、トラブルにならないようにした。当該男児保護者に電話にて伝えた。翌日、謝罪の書面があり、申し出人に渡した。	本人

(8) 同援さくら保育園

計 11 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	31.4.23	近隣住民	電話にて、「窓を開ける季節になった。一人、二人大きな声を上げている子がいる。気をつけて欲しい。」	朝夕の時間帯に園庭を利用する際、子ども及び職員に声の大きさが近隣住民に迷惑をかけることを周知し、意識するよう指導した。	本人
2	1.8.13	豊島区 保育指導 グループ	【6月末にけがをした園児の保護者からの問い合わせに対して】通院等、先生たちが良く対応してくれているが、園内の改善への取り組みが不十分と感じる。今後どうしていくのか気になる。	保育士の連携不足、経験不足から予期せぬ怪我が起こってしまった。怪我が起こった場所についてはコーナーガードや物を置いて対応している。しかし、建物・備品の改善のみならず、園児達の生活にも関わることなので慎重に行いたい。園児達には、室内を走らない等指導はしているがその説明を工夫していきたい。その後、幼児組がポスター作成し、園内の注意喚起に努めた。	施設内 掲示他
3	1.10.21	保護者	わが子が噛みつかれることが多く、特に顔の怪我が多い。特定の子が噛んでいるのか、うちの子も噛むのか、噛むという行為が信じられない。園児への指導をお願いしたい。	怪我が続いたこと、噛みつきを止められなかったことを謝罪する。園児には繰り返し伝えることや、保育の内容も検討していくこと、どうしても成長・発達の中で起こりうる年齢であることも伝えた。	本人
4	2.1.10	保護者	新任保育士がお迎え時、保護者に、園児が獅子舞を見て泣いたことを伝える。泣いてはいけないのか、悪口を親に言われているようで子どもは嫌だと思う。	新任保育士への指導が行き届かなかったこと、意図した内容が伝え方により誤解を生んでしまった。伝えたいことが適切に伝わるよう、コミュニケーションを通して学ぶよう適宜指導していくことを伝えた。	本人

(9) 同援はいじま保育園

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	1.5.22	近隣住民	朝電話にて、コインパーキングの外に登園のため駐車していた車により車が通れずに困った。その後声をかけたが知らん顔で行ってしまい嫌な思いをした。園でパーキングを使い路駐しないよう掲示して知らせてほしい。改善されないと市に連絡する。	翌日、登降園の際の駐車の方法等について「お知らせ」を玄関とクラスに掲示して知らせる。	施設内 掲示他
2	2.1.21	保護者	屋上の柵にぶつかり、ケガをして受診しているが、その柵の今後の予防策はどうなっているか。	応急処置として、養生テープで覆ったが、今後策全体にカバーをする工事を行うと伝えた。	本人
3	2.3.2	保護者	園での傷が治りが悪いので通院しようと思う。	園での怪我なので園で通院する旨を話す。自分で色々と医者に聞きたいこともあり、自分の都合の良い時間で行きたいので保護者が自分で行くこととなる。園でも通院を考えてくれてありがたいとの返答だった。	本人

## 2、高齢者支援系

### (1) 万世敬老園（養護老人ホーム）

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	1.5.9	利用者	通院予定を事前に知らせてもらえなかった。	確認すると、本人に伝えそびれてしまった、とのこと。再度徹底する。	施設内掲示
2	1.7.9	利用者	挨拶をしても返事をしてくれない職員がいる。	本人に謝罪し、本件を全職員に朝礼で報告、苦情解決委員会で対応検討し、朝礼時の唱和、館内ポスター掲示を行う。	施設内掲示
3	2.1.6	フロア会議	食堂にて味噌汁を一旦鍋に戻し、よそい直す人がいる。	配膳方法の希望を聞きとり、希望者はセルフでよそっていただく。	施設内掲示
4	2.2.3	フロア会議	共用部にある雑誌やルーペを持ち出す方がいる。	共用場所のルールを守るよう、フロア会議の場で利用者にお話しする。	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	1.5.10	利用者	ナスなど黒いおかずを、黒いお皿によそってあると見えにくいので、白っぽいお皿に盛り付けをしてほしい。	調理員に伝え、気を付けて盛り付けを行った。	定例集会
2	1.8.2	利用者	隣室者のドアの開閉音が大きくて困っている。	全居室に共通する事であるため、定例集会で気を付けていただくように皆に伝えた。	定例集会
3	1.11.25	第三者委員	利用者からの連絡があり、洗濯物紛失について話があった。経緯と施設の対応方法を教えてほしい。	11月10日の対応の他、使用中にロックがかかる洗濯機の設置を考えていることを伝えた。 (11月20日に洗濯機交換)	本人
4	2.2.7	利用者	エレベーターに駆け込んで乗ってくる人がいて危ない。降りる人が優先だと言ってほしい。	エレベーター利用について、定例集会で伝えた。	定例集会

### (3) 昭島荘（救護施設）

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	1.5.29	利用者	特定の職員が、夜間の巡回時に懐中電灯を顔に照らすのは止めてほしい。	苦情解決委員より、当該職員に注意を促す。	施設内掲示
2	1.7月	利用者	小遣い支給日に担当職員が不在だと、小遣いが支給されない。	フロア副主任・グループ職員に担当職員が不在であっても小遣いを支給するよう依頼する。	施設内掲示
3	1.12月	利用者	食事を待っている際、人の悪口を言っている人がいてとても不快である。	トラブルに発展する事もあるため、見守り実施。また、掲示板にて注意を促す。	施設内掲示

### (4) フジホーム（特別養護老人ホーム）

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.10.17	近隣住民	工事作業員の喫煙について	担当業者へ注意喚起	業者へ注意

## (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	1.7.3	利用者 家族	職員から事実でないことを言われた。	施設長が利用者、利用者家族に謝罪、特定職員に個別で面談を行い指導する。	本人 家族
2	1.8.19	ボラン ティア	夏のイベントの際の職員の対応についての不満あり。	施設長がボランティアに対して謝罪。ボランティアに対して感謝の念を忘れてはならないことを、職員間で再共有する。	本人
3	1.8.24	利用者 家族	利用者個人のキャビネットに入っていた化粧水がこぼれていた。	施設長と職員が利用者と利用者家族に謝罪する。持ち込み品に関する紛失や破損に関しては、責任を負いかねることを説明する。	本人 家族

## (6) 原町ホーム（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		

## (7) ゆたか苑（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	1.7.9	豊島区介 護保険課 相談係	入居者家族（匿名）より連絡あり。面会時、手の爪が長くマニキュアを塗った職員がいた。介助時気をつけるよう伝えてほしい	全職員に注意喚起を促し同援マニュアルに基づくマナーの周知徹底を図った。	その他
2	1.7.26	利用者 家族	転倒し緊急受診をした際、迅速な連絡がなかった。また、受診して欲しくない病院で受診した。	謝意と再発防止策をお伝えした。	本人

## (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）

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.12.18	利用者 家族	職員の話し方がきついのので改めてほしい。自分が面会に来る日には会いたくない。	当該職員に注意を促し、面会に来る日曜日には勤務にならないように調整した。	本人

## (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 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.7.30	近隣住民	電話にて、バックしてきた送迎車と、自分の車が接触しそうになったとの苦情がある。	電話を受け謝罪。夕礼の場で、運転中の後方確認を再度周知する。	その他

(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）

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
			なし		

(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 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	1.7.3	利用者 家族	荷物の返却忘れ。	謝罪しすぐに届ける。	本人
2	1.8.12	利用者 家族	杖の返却間違い。	謝罪し、別の方に渡してしまった杖を回収後すぐに返却。	本人
3	1.9.9	利用者 家族	補聴器の返却忘れ。	浴室で発見、謝罪しすぐに届ける。	本人

(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ぼっく（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

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.11.29	利用者	ヘルパーのキャンセル料が発生してしまう。どうかしてほしい。	ヘルパー事業所のミスだが当事業所で弁償した。	本人

(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 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	31.4.20	利用者 家族	家族宛の封書について、封がして いなかった。本人に読んでほしく ない内容であるため封をして手 渡して欲しい。	謝罪、以降封をするようにした。	本人
2	1.7.23	利用者 家族	介助の際の衣類の取り扱いが雑 である。着替えた衣類がちぐはぐ だった、心配りが足りない。不愉 快である。	着替えのミスについて謝罪する。 また衣類の取り扱いについては 周囲していくよう周知した。	本人
3	2.2.27	利用者 家族	お迎えの時間が約束の時間と違 う、遅い。	謝罪とスケジュール表を再確認 し、周知をした。	本人

(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 13 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	31.4.20	家族	毎年ケアマネが変わる。	説明した。	本人
2	1.8.24	家族	自宅の窓のカギが開いていた。	謝罪し、手順を再確認した。	本人
3	1.10.19	家族	病院へ届けて欲しいのに出来な いのはおかしい。	出来る範囲を説明した。	本人
4	2.1.4	家族	通いから帰宅後急変し救急搬送 された、施設で救急対応は出来な いのか。	当日の説明と緊急対応の体勢を 説明し、ご理解をいただいた。	本人

(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）

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.9.2	本人	利用者宅で現金がなくなった。	関係者による調査を行ったが未 解決。誤解を生まないようなサー ビスをすることを確認した。	本人

(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	1.7.17	家族	欠席の連絡が伝わっていない。	職員間で周知し改善に努めた。	本人
2	1.10.28	近隣住民	登降園時に家の門を触るので利用者本人に注意して欲しい。	ルート変更や見守り支援をして改善に努めた。	本人
3	1.12.27	家族	バス送迎引き渡し時に、ヘルパーがいなければ迎えに行くので直接電話を入れて欲しい。	職員間で周知し、緊急時の連絡方法等について、家族から理解が得られるよう説明した。	本人

#### (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	1.6.15	家族	朝着て行かせたはずの上着を着て帰るのを忘れていた。確認してほしい。	朝、濡れていたものを干したまま忘れる。ご家族に謝罪。職員間での引継ぎを徹底し、再発防止に努めるよう周知する。	本人
2	1.8.8	企業	受注のケースに、本来隠してはいけない部分にまでシールを貼ってしまっていた。	企業との確認を再度徹底する事と利用者の作業把握状況を再検討した。	企業へ説明
3	1.10.16	販売先	納品したパンの中に異物が混入していたので対応してほしい。	すぐに謝罪に伺い、内容の確認をする。鉄板のほんのわずかな焦げの混入であったが、説明したのち、商品の交換を行った。	販売先に説明

#### (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2件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	31.4.26	家族	ショートステイを利用した際、荷物を家族に渡し忘れる。	家族に謝罪し、荷物をご自宅へ届ける。	本人
2	1.10.15	他施設職員	首の付近に傷が見られる。原因は何か。	傷ができた原因を検証すると伝える。傷については、おそらく他利用者からの他害によるものと考えられる。利用者間の距離や見守りを行い再発防止に努める。あわせて家族に対し謝罪する。	本人

#### (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1件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.7.1	利用者（母）	服薬の取り扱いについて説明が不十分ではないか。	捉え方に誤解が生じていた為、状況説明と謝罪する。	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 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	1.5.1	近隣住民	外にあるゴミボックス蓋の開閉音がうるさい。	開閉部分にクッション材を挟み、音の軽減に努めた。	その他
2	1.11.18	利用者	個人の荷物を無断で開けた。日中の様子の説明がなかった。	荷物は了承を得てから開けること、日中の様子を伝えることを説明、謝罪した。	本人
3	2.2.14	近隣住民 (福祉課経由)	センターから出できた人が歩き煙草をしていて不快。	当該団体代表者に注意、改善を求めた。	その他

(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	2.3.9	GH 隣人	夜間時、エアコン室外機の音がうるさい。	室外機の場所を移動した。	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））

計 2 件

NO	月日	申立人	苦 情 内 容	対 応 結 果	公表方法
1	1.6.4	利用者 (姉)	世話人から強い口調で注意を受け、世話人との関係に不安を感じた。	当該世話人と面談を行い、注意を促した。	本人
2	2.1.10	利用者	世話人が利用者の意思を十分にくみ取れず、部屋の片付けを進めてしまった。	当該世話人と面談を行い、注意を促した。	本人

(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 20 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.5.24	利用者	他利用者の自転車が所定の位置に入れられていなかった。そのため自分の自転車が出せなかった。	傾聴し、自転車置き場の不便さを職員から詫びた。また、自転車の置き方をきちんとしてほしいと、職員から当該利用者に伝えた。	本人
2	1.11.25	利用者	18時過ぎ。階下（3階）から等間隔の音がずっと聞こえると話がある。	職員が3階の様子を見に行く。当該利用者の部屋の真下の部屋から等間隔の音が聞こえたため訪室。その部屋の子がアルミホイルを丸めてホイル玉を作っていたことがわかる。音が響くので止めるように職員から話をした。	本人
3	1.12.24	利用者	21時過ぎ、隣室の子が走り回っている。以前23時過ぎにうるさかった時は訪室して注意した。21時過ぎに騒がれると眠れない。	傾聴し、隣室へは注意をすることを伝えた。	本人
4	2.1.15	利用者	インフルエンザ罹患児が出歩いている。	傾聴した。病院受診登園許可が出ていることを伝えたが納得せず。	本人

##### (2) サンライズ万世（母子生活支援施設）

計 8 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.6.13	利用者	保育園に子どもの迎え依頼を職員が受けていたが、予定時刻を過ぎてしまったことについて。	予定時刻を過ぎて迎えに行ったことを謝罪し、了承を得た。	本人
2	1.9.18	利用者	児相からの封書が施設宛に届く。中に本人宛の封書が同封されていた為本人に渡す。その際、施設側が児相に情報提供したのかと尋ねられる。	行政との連携では、支援に必要な内容を共有することが基本であるが、今回の質問内容の個人情報を提供することは無いことを伝え、了承を得た。	本人
3	2.2.14	利用者	自転車置き場に他人の自転車を置かれているが続いている。	確認し、該当者に説明する旨を返答した。	本人

##### (3) 双葉園（児童養護施設）

計 11 件、以下抜粋

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.7.2	利用者	園や学校でのルールが嫌だ。	話を聞いてもらい満足。	本人
2	2.2.10	利用者	職員間で言うことが違う。	同じ声掛けをする。	本人
3	2.2.28	利用者	ベッドを小さくしてほしい。	安心できる空間をつくる。	本人
4	2.3.22	利用者	次年度の職員配置希望。	希望を聞いた。	本人

##### (4) いこいの家（婦人保護施設）

計 3 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	1.12.27	利用者	他利用者が食堂で個人のポットを洗うのが気になる	担当から該当利用者に話をする	本人
2	1.12.27	利用者	3階洗面所の使い方が汚いのが気になる	同上	本人
3	1.12.27	利用者	食堂で並んでいると後から来た人に舌打ちをされる。感じが悪くていやだ	同上	本人

(5) 昭島市児童センターぱれっと（児童厚生施設）

計 1 件

NO	月日	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	2.1.22	地域住民	騒音による苦情	遊戯室の窓は開閉しない。	施設内 掲示

## 5、医療事業

### (1) 昭島病院

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	1.5.-	外来患者	待ち時間にテレビが見られるようにしてほしい。	設備の都合上テレビを見ることはできません。	院内掲示
2	1.6.-	外来患者	2日前からの痛みで9時に予約外で受付したが、予約が優先で12時になっても診察してもらえない。診察順番を名前と呼ぶのは納得できない。番号を飛ばされているのではないか。	体調に気づかずお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。診察順番は飛ばすことはしておりません。番号案内のモニターでご確認いただけます。	院内掲示
3	1.11.-	入院患者	パジャマの取り換えの時、衿元だけでもまっすぐにしてください。	気配りが届かずすみませんでした。着替えが大変な場合は遠慮なく職員に声をかけてください。	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		