

令和5年度
苦情対応報告書
(抜粋)

令和6年5月22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 | 5 |
| (2) 昭和郷保育園 | 5 |
| (3) 大山保育園 | 5 |
| (4) 昭和郷第二保育園 | 6 |
| (5) みなと保育園 | 6 |
| (6) 同援みどり保育園 | 7 |
| (7) つつじが丘保育園 | 8 |
| (8) 同援さくら保育園 | 8 |
| (9) 同援はいじま保育園 | 8 |
| (10) 同援いぐさ保育園 | 9 |
| 2、高齢者支援系 | |
| (1) 万世敬老園 | 10 |
| (2) サンホーム | 10 |
| (3) 昭島荘 | 10 |
| (4) フジホーム | 10 |
| (5) ニューフジホーム | 10 |
| (6) 原町ホーム | 10 |
| (7) ゆたか苑 | 11 |
| (8) ひかり苑 | 11 |
| (9) グループホームかえで | 11 |
| (10) 原町グループホーム | 11 |
| (11) フジ・デイサービスセンター | 11 |
| (12) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑 | 11 |
| (13) 新宿区榎町高齢者総合相談センター | 11 |
| (14) 昭島市中部地域包括支援センターあいぼっく | 11 |
| (15) フジホーム指定居宅介護支援事業所 | 11 |
| (16) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所 | 12 |
| (17) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所 | 12 |
| (18) ひかり苑指定居宅介護支援事業所 | 12 |
| (19) 昭和郷指定居宅介護支援事業所 | 12 |
| (20) 原町小規模多機能居宅介護センター | 12 |
| (21) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター | 13 |

| | | |
|----------------------|-------|----|
| (22) 昭和郷訪問介護センター | | 13 |
| (23) 高齢者住宅さくらガーデン | | 13 |
| 3、障害者支援系 | | |
| (1) さやま園 | | 14 |
| (2) 板橋区立小茂根福祉園 | | 14 |
| (3) 立川福祉作業所 | | 14 |
| (4) 東村山生活実習所 | | 14 |
| (5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ | | 14 |
| (6) 東久留米市立さいわい福祉センター | | 14 |
| (7) アミニティ富士見 | | 14 |
| (8) レヂオンス巣鴨 | | 14 |
| (9) 夢オハナ | | 15 |
| (10) 豊島区東部障害支援センター | | 15 |
| (11) 豊島区西部障害支援センター | | 15 |
| 4、児童・女性支援系 | | |
| (1) サンライズ武蔵野 | | 16 |
| (2) サンライズ万世 | | 16 |
| (3) 双葉園 | | 16 |
| (4) いこいの家 | | 16 |
| (5) 昭島市児童センターぱれっと | | 16 |
| 5、医療事業 | | |
| (1) 昭島病院 | | 17 |
| (2) 昭島病院訪問看護ステーション | | 17 |

要望レベル

| | | | |
|---|----------|-------|---|
| 1 | 話を聞いてほしい | | 1 |
| 2 | 教えて欲しい | | 2 |
| 3 | 回答がほしい | | 3 |
| 4 | 調査してほしい | | 4 |
| 5 | 改めてほしい | | 5 |

公表方法

| | | | |
|---|-----------|-------|---|
| 1 | 本人のみ | | 1 |
| 2 | 本人及び家族 | | 2 |
| 3 | 家族会・保護者会 | | 3 |
| 4 | 施設内掲示 | | 4 |
| 5 | 施設のホームページ | | 5 |
| 6 | 利用者向けの集会 | | 6 |
| 7 | その他 | | 7 |

1 保育支援系

(1) むさしの保育園 (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 | 5.6.5 | 5 | 保護者 | 6/2(金)警報が出るほどの大雨だった。そのような場合は延長保育料を取らない旨、保護者に通達してほしい。 | 話は伺い、延長保育料は基本発生すると答える。 | 1 |
| 2 | 5.6.22 | 5 | 保護者 | 子どもが友だちに引っ掛かれた。(3カ月以内に同じ子どもに)はつきりとした状況は分からないかもしれないが、怪我は事実なので、相手の保護者に伝えてほしい。 | 子ども同士の話し合いで解決していたことを報告しなかったことを謝罪する。 | 2 |
| 3 | 5.8.4 | 5 | 保護者 | 登園直後は全員水分補給を必ずしてほしい。 子どもの様子について職員のフィードバックがない。 | 水分補給は、自由にできるような環境にしている。 フィードバックについては、引き続き指導していく。 | 1 |
| 4 | 6.2.19 | 5 | 保護者 | インフルエンザが流行っている。寒気がある他園児の受け入れを見た際、保育士からの配慮が感じられなかった。こまめに検温するなどの対応してほしい。 | 子どもの様子によって、体調確認は行っているが、受け入れの際、配慮の一言が足りなかったことを謝罪する。 | 1 |

(2) 昭和郷保育園 (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 | 5.4.14 | 1 | 保護者 | 自分の子どもを噛んだ相手の保護者が合うたびに謝罪する。 | 噛んだ子どもの保護者に責任は園にあることを伝える。 | 1 |
| 2 | 6.1.26 | 1 | 保護者 | 肌着を着て帰らなかったため、肌着を着せて欲しい。 | 担任が謝罪し、注意喚起を行った。 | 1 |

(3) 大山保育園 (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 | 5.10.10 | 1 | 保護者 | 運動会で気になったことを話したいと10日(火)お迎えの際に声がかかる。2件あり。 ・〇〇組かけこの走る前に名前を担任が呼ぶ場面で、カメラを構えていたら、急に担任が子ども達の前で名前を呼んだので写真が撮れなかった。親としては、シャッターチャンスだったので残念だった。 ・優先席は立ち見なのか。立っている保護者が多かったため、保護者席で座っていると、見えず応援したくても応援できなかった。一体感がなくなってしまう。 ・上記の2件を来年度、検討してほしいとのことだった。 母親は、怒っているわけではないが嫌な気持ちになった事と苦情になってしまいすみませんとの言葉も聞かれた。 | 不快な思いをさせてしまったことを謝罪すると共に、貴重なご意見を声に出してくれたことに感謝を伝える。 1件目に関しては、練習の時に担任が端で名前を呼んでいると子どもの顔が本部側(横向き)になり子ども達の表情が保護者に見えなくなってしまう事から子どもの前に立ち呼ぶことになっていた。 2件目の優先席は、座って見てもらう席であった。お知らせや運動会始まりの際に放送で声を掛けてはいたが、競技中の周知や呼びかけが足りなかったと伝え、再度謝罪をした。 また、来年度に向けて検討事項として有難くご意見をお預かりすることを伝えた。 | 1 |

(4) 昭和郷第二保育園 (計 9 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 | 5.9.22 | 2 | 保護者 | 帰宅すると背中に歯形がついており、本人から個名があがっているので、教えてほしい。 | おもちゃの取り合いの際に噛まれてしまったことを伝える。今まで噛まれることもなかったが、注意してみていくことを伝えた。その時に伝えられず謝罪する。 | 1 |
| 2 | 5.10.25 | 2 | 保護者 | おむつのサイズを変更したが、変更前のサイズで帰宅した。帰宅したところ、便の拭き残しがあり、おしりが赤くなってしまった。連絡カードを返してもらえてない。 | 迎えの時に謝罪する。サイズ変更は担任で周知することを伝える。おむつ交換の際にしっかりとふき取ることを伝える。連絡カードを忘れた際には、速やかに連絡を入れることを伝えた。納得してくれた。 | 1 |
| 3 | 5.10.27 | 3 | 保護者 | 朝夕玄関にたっているシルバーの方が、玄関を閉めようと「私たちが閉めるから」といわれるが、開けっ放しが多く、子どもが飛び出してしまうことがあり危ないがどうしたらよいか。 | 保護者からの要望をアプリにて保護者・職員に配信し、周知を図る。扉は常に閉めていただくことと、シルバーの方にも説明し、門、扉ともに開けたら閉めることを伝えた。保護者も気を付けている姿が見られる。 | 4 |
| 4 | 6.1.12 | 2 | 保護者 | 夕方の送迎の際に自転車置き場から自転車をはみ出しており、駐車場に停めにくく、渋滞してしまった。自転車の停める位置を守ってもらいたい。 | 以前も白線からはみ出して自転車を停めている方がいた。再度コードモンで配信し、保護者に協力を願った。 | 4 |

(5) みなと保育園 (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 | 6.1.15 | 2 | 保護者 | ハロウインの日に乳児クラスで仮装をしている子がいたが、持っていったら仮装できるのか。一人に許可したら大多数も OK になるので、だめならきちんと指摘した方が良いのではないかという手紙がご意見箱に入っていた。(無記名) | 園だよりで『ハロウインの衣装について、持参したら仮装できるのでしょうかと言うご質問でした。保育園では、ハロウインのお楽しみを行う際に簡単な装飾(マントや帽子・お菓子入れ)などを作り子ども達の手作りのものを身に付けるため特に衣装のご協力はお願ひしておりません。衣装となると、自分で脱ぎ着が難しいことや汚れてしまうことも考えられます。保育の一環として行っている事、ひとりで着用できる事を基本方針とし、今後も衣装のお願ひは致しませんのでご理解 いただきたいと思います。』と全保護者に向けて回答した。 | 4 |

(6) 同援みどり保育園 (計 15 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 | 5.4.6 | 2 | 保護者 | 慣れ保育について聞かせてほしいとの依頼があった。以前、復職1週間前からしか慣れ保育を始めることができないと聞いていたが、他の保護者よりそんなことはないという話を聞いた。職員によって言っていることが異なっているように思う。実際はどうか。ゆっくり慣れ保育をして、園生活に慣らしていきたいと考えている | 迎えの際、直接母から話を聞いて、慣れ保育についての説明が不十分で上手く伝えられてないことを謝罪した。 入園してから1週間程で慣れ保育を終了予定であるが、保護者の希望で、ゆっくり慣れ保育をしたい場合は相談しながら進める事が出来ることを伝え、落ち着いた話を聞いており、職場の復帰時期がずらせるか相談してみるとの話があった。今後は母の希望で相談しながら慣れ保育を進めていくことにすると、承知して頂く事が出来た。 改善策としては、新入園児面談をする際、慣れ保育の流れを分かりやすく説明し、一つひとつ確認をしていく。 | 1 |
| 2 | 5.10.14 | 1 | 保護者 | 小学校での運動会当日、事前にお知らせで入る門を指定していたが、同じクラスの他児があいキッズ門から入るのを見て続いて入ろうとしたところ、職員に止められる。先に入った家庭は注意されず自分ちだけ注意されるのは納得できないとのことだった。 | 指定した門から入ってもらうように誘導した職員から、保護者が納得しておらず、怒っている事を聞き担任から声を掛けた。どの家庭にも正規のルートから入って欲しかったが、あいキッズ門から入った家庭を見落としてしまったため、今後は事前のアナウンスをしっかりと行い、全体に周知してもらえるよう働きかける事を伝えた。 | 1 |
| 3 | 5.10.16 | 1 | 保護者 | 10月16日登園時に母親より、運動会のことで園長を交えて話をしたいと申し出がある。運動会(10月14日)のかけこの際、子どもが転倒して怪我をした。その際は自分で躓いて転んだのかと思っていたが、他の家庭の保護者から拡大された写真が送られてきて、確認するとズボンが引っ張られていたことがわかった。相手保護者から謝罪もなく、子どもも怖かっただろうと思い夜も眠れない思いで過ごしていた。と涙ながらに訴えてきた。相手の保護者に謝罪をして欲しかった気持ちもあるが、そこは望んではおらず、子ども同士でしっかり話をする機会を設け、いけない事はしっかり指導してほしいとの事だった。 | 園長より母親に電話を入れると折り返しがあり、朝担任が話を聞いたこともあり改めての話し合いの時間は設けずに電話のみの対応で大丈夫との事だった。迎えの際に保育士が子ども達の仲立ちをし、かけこの際に引っ張ってしまった子が謝罪する形となり子ども同士は仲直りが出来た。また、その経緯について相手方の保護者にも状況を丁寧に説明し、対応した。母親も落ち着いた後は、相手方の子どもの負担や保護者との関係性を心配し、仲たがいせず今後もやっていきたいと話していた。 | |
| 4 | 5.12.15 | 5 | 地域住民 | 17時45分～18時の間、団地の駐輪場前に保護者が自転車をとめたまま複数人で話し込んでいたり、歩道に駐輪している事で、自転車の出し入れができず迷惑していると、近隣の方から苦情の電話を頂いた。 | 夕方に職員が様子を見に行き、実際に駐輪している保護者にはその場で声をかけたり、全保護者に向けて、アプリ等を通して注意喚起を行った。 | 1 |

(7) つつじが丘保育園 (計 6 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 | 5.6.5 | 3 | 保護者 | お尻があれいている為、排便時にお尻を洗ってほしい。家庭では、塗り薬を使用しているが、園ではシャワーでお願いしたいとの申し出があった。その際にまた、通院し理由がわかれば処方薬を預かることもできると伝えた。その後、通院しミルクを変更。塗り薬とおむつ替えは排便後、早めにしてほしいとの話しあり。 | 下痢便の理由がわからない為、感染症対策としてお尻は洗えない。洗ってもらうだけなのに、なぜ通院とか大きなことになるのかわからない。お尻の洗い方に、母と意識差があり、園でもやり方を検討したが、通院しミルクの変更と塗り薬依頼があり対応した。お尻が赤くなった理由として、すぐにおむつ替えをしていないのではないかという不信感も持たれていたようで、様子はこまめに伝えていくこととした。 | 2 |
| 2 | 5.9.26 | 3 | 保護者 | 登園時に、特定の保育士(担任)を嫌がり泣くため、対応は他の保育士にして欲しい。 | しばらくは、他の担任が受け入れをするようにした。” | 2 |

(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 | 5.10.26 | 3 | 近隣住人 | 「焼き芋会後の臭いが強く残っており困っている」とのご意見を頂く。職員が対応し、謝罪と今後は気を付けていく旨を伝える。すぐに園長へ報告し、その場にいた職員と火の始末の確認と原因を考え、再度火の始末を行い臭いの確認をする。その後、臭いは弱くなった。翌朝も臭いはなかった。 | 「焼き芋会を事前に住人へ周知せずに行ってしまった。また、例年よりも臭いは強く残ってしまった。 | 1 |
| 2 | 6.2.14 | 3 | 保護者 | ①在園児の妹が本園へ入園が決まった。オンライン説明会へは事前に参加の必要性を問い合わせていたが、参加しなくて良いと言われていた。職員からは「説明会に参加しないのか?」と言われていた。参加しなくて良いと言われていた為、参加を考えていなかった。また、A職員の言い方に、母親自身が何もしていないように聞こえ、不快に感じた。 ②第一連絡先が母になっているのに、父親へ連絡がいった事について、疑問に感じる。” | ①事前確認をした際の対応と今回の対応等について謝罪する。また、事前確認をされた内容が、職員間で共有されていなかった事を反省し、今後はこのような事が無いようにする。説明会へは上の子の時と内容が変更している箇所もある為、出来るだけ参加をお願いしている。 ②区役所からの入園に関する連絡先が父になっていた為、父親へ連絡を入れている。” | 2 |

(9) 同援はいじま保育園 (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 | 5.9.29 | 5 | 保護者 | 登園後目が腫れていることに気づき母の職場に連絡をしたところ、「事前に連絡先は父にしてほしいと言っていたのになぜ職場に連絡がきたのか」「以前も同様のことがあったので改めてほし | その場で謝罪をし、改めて父に連絡を取り受診可能か相談をする。同日夕方メールにて内容を詳しく伝え謝罪をしたところ、母より入電。最初は怒っていたが、最終的には落ち着いた。 | 1 |

| | | | | | | |
|---|--------|---|-----|---|--|---|
| | | | | い」と怒りをあらわにしていた。 | | |
| 2 | 5.12.8 | 1 | 保護者 | 友達に右腕をかまれ冷却処置をした旨を伝えたところ「どうして止められなかったのか」「相手は誰か」など怒りを表出していた。 | 謝罪とともに今後気を付けていく旨を伝えた。 | 1 |
| 3 | 6.2.5 | 1 | 保護者 | 母より、「1月20日(土)が休みだったのにもかかわらず19日(金)にシーツを渡されなかった。鬼のお面製作も2月2日に渡されなかった。電話をするか、会った際に謝罪をしてほしかった。」と申し受ける。 | 対応した職員が謝罪をした。その後母から電話があり、園長・クラスリーダーと共有し次回につなげるよう話し合った。 | 1 |

(10) 同援いぐさ保育園(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 | 5.4.1 | 5 | 近隣 | 公園での子どもの声と職員の声が大きい | 謝罪し、気を付けていくことを伝える | 1 |
| 2 | 5.5.25 | 2 | 保護者 | 帰宅してお風呂に入る際、紙おむつの中からミニカーが出てきた経緯を教えて欲しい。 | 父が早めにお迎えに来たことでおむつ替え時に焦ってしまいミニカーを持っていたのは分かっていたが両手に持っていたミニカーに気づかず帰ることになった。 | 2 |
| 3 | 5.9.6 | 5 | 保護者 | 自分の子どもを噛んだ児を教えて欲しい。処置はしていないのか。また、安全に怪我のないようにお願いしたい | すぐに冷やしたこと、噛んだ児の保護者には場合によっては伝える場合もある。 | 2 |

2 高齢者支援系

(1) 万世敬老園（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 | 5.4.27 | 5 | 自治会 | お風呂がぬるい時がある。 | 追い炊き機能がないため、その都度お湯を足す。 | 1 |
| 2 | 5.5.29 | 4 | 自治会 | 設備の不具合についての指摘 | 建物の老朽化のため、難しい箇所はあるも可能な限り修繕していく。 | 1 |

(2) サンホーム（計6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 | 5.8.4 | 5 | 利用者 | 新しい入所者は、細かなルールがわからない人がいる。長く住んでいる人も慣れからかルールをわかっていない人がいる。 | ルールの事で混乱があるような時には、定例集会で伝えていく。 | 5 定例 |
| 2 | 5.10.6 | 5 | 利用者 | 浴槽の蛇口が閉めていなくて、お湯があふれている事が何度かある。 | 蛇口をひねった後は、忘れずに閉めてもらう様に伝えていく。 | 4 定例 |

(3) 昭島荘（計11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 | 5.4.29 | 5 | 利用者 | 他利用者のテレビのボリュームが大きくてうるさい。 | ヘッドホーンが壊れており、テレビのボリュームを上げ見ている。ヘッドホーンを購入する。 | 1 |
| 2 | 5.6.12 | 5 | 利用者 | 小遣いがほしい。（小遣いで菓子を買いたい） | 嚥下機能に問題ある利用者であるため、小遣いを渡すが、職員同行のもと、買い物に行くこととする。 | 1 |
| 3 | 5.7.12 | 5 | 利用者 | 23時以降、廊下まで聞こえるゲームの音がする。 | 当該利用者に注意を促した。 | 1 |
| 4 | 6.1.18 | 5 | 利用者 | 作業中、私語が多くうるさい。注意しても変わらない。 | 席替えを行い、様子を見る。 | 1 |

(4) 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 | 6.2.26 | 3 | 家族 | 個別対応ケアと職員対応 | 職員に注意・個別ケアの見直し | 2 |

(5) ニューフジホーム

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

(6) 原町ホーム（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 | 5.10.14 | 4 | 家族 | 体調の報告や内服薬変更の相談・連絡について | 体調の報告と内服薬等の変更の際に連絡を行っていく。 | 2 |

(7) ゆたか苑 (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 | 6.10.2 | 5 | 家族 | 電話対応に慣れていない職員が対応を行った際に不満を抱かれる。 | 「不慣れなこともあるので仕方ないです」とお話し頂く。 | 2 |

(8) ひかり苑 (計2件)

| NO | 月日 | レベル | 申立人 | 苦情内容 | 対応結果 | 公表方法 |
|----|--------|-----|------|------------|--------|------|
| 1 | 5.7.15 | 3 | ご家族 | 外傷報告が欲しかった | SS利用中止 | 2 |
| 2 | 5.9.13 | 5 | 近隣住民 | 屋上の異音 | 修理済み | |

(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 | | |

(11) フジ・デイサービスセンター (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 | 2024/3/6 | 5 | 本人 | 上着の着せ方が悪かった | ご理解いただく | 2 |

(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）

| NO | 月日 | レベル | 申立人 | 苦情内容 | 対応結果 | 公表方法 |
|----|--------|-----|-------|--|--|------|
| 1 | 6.4.16 | 5 | 利用者 | 月一回ご本人にお渡しするモニタリング用紙に「物忘れが多くなったように感じます」→『職員の人だね、自分が若いとっておごっているのよ。私も自分がいつまでも若いと思っているからかもしれないけど、腹が立ちます』。「ご自身でも不安を感じるのか以前より落ち込む様子が多く見受けられました」→『私の感情を勝手に決めつけられて不愉快なんです』。「肌着代わりにパジャマを着ておられることが多く」→『私の生活習慣を人がとやかく言うことないでしょう』と仰る。 | ご自宅に訪問し謝罪。ご指摘箇所については主張通り不要な言及であることをお詫びしました。別住まいのご家族様にも連絡し謝罪しています。 | 2 |
| 2 | 6.8.26 | 5 | 利用者家族 | 泊りの際に椅子やソファで4-5時間ウトウト眠ったあとから首が傾いてしまった。自宅で朝起こすことが大変になり転ぶことも多くなった。本人が嫌がっていてもベッドできちんと寝かせて良い状態を保つことがそちらの仕事ではないか。改善するものと思っていたが状態に波はあるが悪化したままで困っている。 | 日常的にご本人が職員を叩くような暴力行為があり夜勤帯は職員が一人なため意にそぐわないタイミングで寝て頂くことが難しいこと、ご家族ではないので無理強いはお伝えしました。泊まりを繰り返すうちに暗く静かに二人対応でご案内するなど工夫はできるようになってきたこともお伝えしました。訪問診療と訪問マッサージの導入しましたが目覚ましい効果は見られず、暮らしやすい日々を送れる改善策を自宅でも小規模でも引き続き探すことで合意に達しました。 | 2 |

| | | | | | | |
|---|---------|---|-------|---|---|---|
| 3 | 6.10.14 | 5 | 利用者家族 | センター通いのキャンセルを前日に申し伝えたのに、当日ドライバーさんが迎えに来たことで事業所内の伝達が上手くない、忙しいと思うがしっかりしてほしい。 | 謝罪し受け入れて下さる。朝礼時に口頭のみで申し送りしたことが原因なので今後は LINEWORKS の掲示板機能の活用で情報共有を図る。 | 2 |
|---|---------|---|-------|---|---|---|

(21) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター

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

(22) 昭和郷訪問介護センター

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

(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6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 | 5.8.13 | 4 | 家族 | 帰宅時、おむつが破れていた。着用方法の確認 | 介助方法の検証を職員全体で行い報告。家族の思い違いもあった。 | 2 |
| 2 | 6.1.17 | 5 | 住民 | バスがエンジンをかけたまま停車（外出先）しているので迷惑だ | 以前から外出時はその場所を利用していたが、本件を受けて別の場所にする。直接店舗などに確認をとるようにする。 | 1 |

(3) 立川福祉作業所（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 | 5.4.23 | 5 | 家族 | 健康状態について詳細にみて報告してほしい | こまめに連絡相談しながら対応していく旨を伝える | 2 |

(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

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

(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 | 5.7.3 | 2 | 団地組合 | 団地内に送迎車がいる。駐車場所を変えたのではなかったか。 | 再度説明しご理解頂く | 1 |
| 2 | 6.3.27 | 3 | 利用者 | 同行援護の利用が不便だった。 | 場を設けて意見交換をした。 | 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 |
|----|----|-----|-----|------|------|------|
| | | | | なし | | |

(8) レヂオンス巣鴨

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

(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 1 件)

| NO | 月日 | レベル | 申立人 | 苦情内容 | 対応結果 | 公表方法 |
|----|---------|-----|-----|---------------|---------------|------|
| 1 | 5.12.12 | 2 | 利用者 | 4階でたばこの匂いがキツイ | 該当する喫煙者に注意を促す | |

(2) サンライズ万世 (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 | 5.4.17 | 5 | 利用者 | 隣室より煙草の臭いがする | 喫煙の確認をすると認め、謝罪あり。注意したことを伝える。 | 1 |
| 2 | 5.8.18 | 5 | 利用者 | 廊下で児童が騒いでいる | 立ち話する2世帯の母子へ注意する | 1 |
| 3 | 5.11.25 | 5 | 利用者 | ランドリー室で柔軟剤の臭いが強く残っていて困る | 確認した時に職員が対応すると伝える | 1 |
| 4 | 5.12.23 | 5 | 利用者 | 隣室の声や物音が聞こえてしんどい | 居室移動にて対応 | 1 |

(3) 双葉園 (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 | 6.2.6 | 4 | 利用者 | 職員による利用者への陰口 | 当該職員への確認し、そのような事実はない旨を説明した。 | 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 | 5.4.7 | 4 | 利用者 | 他利用者が日用品を自室に持ち帰っているとの苦情 | 常時ストックは置いてあることを伝え問題にならなかった。 | 1 |
| 2 | 5.5.11 | 5 | 利用者 | 自身の入浴予定時刻に他利用者が使用していると報告あり。 | 入所直後の利用者が間違えて使用していたと回答した。当該利用者には再度説明した。 | 1 |
| 3 | 5.6.2 | 1 | 利用者 | トイレを使用し終わると、ペーパーホルダーに芯のみであったと報告がある。 | 謝罪し、日常清掃や備品点検ごとに確認する旨を回答した。 | 1 |
| 4 | 5.11.28 | 3 | 利用者 | 居室内でドライヤー使用の実態について、何故OKか確認依頼がある。 | 家電品の自己所有と電気使用について職員間で再度協議した。結果、ドライヤーは身だしなみとしてOKとした。 | 4 |

(5) 昭島市児童センターぱれっと (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 | 5.5.19 | 3 | 利用者 | 冷房が故障して熱いため、熱がこもっており、窓を開放して欲しい。 | 窓を開放して換気した。 | 1 |
| 2 | 5.11.27 | 4 | 利用者 | 感染症の学級閉鎖期間とぱれっとの利用停止期間の相違な何故か。 | 学校側の自宅静養期間と、市の学級閉鎖期間に相違があった。 | 1 |

5 医療事業

(1) 昭島病院 (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 | R5.10 | 1 | 入院患者 | 朝食のパンの時でもおかずにご飯の時のおかずとみそ汁で食べ辛いです。パン食の時はおかずも洋風にさせていただきたいです。(みそ汁じゃなくスープがいい。)あと、ジャムだけでなくバターもほしいです。 主食は青菜、大根、人参煮物など同じでまずい。夜は同じ魚でまずい。副食も同じで消化悪い。トースト・目玉焼き・にゅう麺等ほしい。夜はみそ汁がほしい。逆の立場で考えてほしい、温泉玉子もこれでは体力がつかえません。 | 当院では限られた人員で調理しているため、全員パンが提供される日以外にパンを希望されてもパンに合う献立の提供は難しい事をご理解くださいますようお願い致します。 味付けの件に関しましては、少しでも患者さんに美味しく召し上がっていただけるよう日々努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 | 4 |
| 2 | R6.1 | 1 | | 駐車場入口から受付売店等に行く通路に発熱者が待機している人達の前を通るのはいかがなものか検討してください。 | 令和5年5月7日までのコロナ2類感染症時には、当院でも国の指針にのっとり厳しい感染対策を実施するために診療体制を変え、職員に負荷・患者様に不便かけ行っていました。しかし5月8日以降コロナ5類感染症に移行し、当院でも2類時に不便をかけた診療体制を徐々に元に戻そうとしており、今回はその一環によるものでした。体制を変えると不安を感じることもあると思いますがしっかり感染対策を実施して行っていきたいと思しますのでご理解の程いただけるとありがたいです。 | |

(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 | | |