

令和 6 年度
苦 情 対 応 報 告 書
(抜粋)

令和 7 年 8 月 1 日

社会福祉法人^{恩賜}財団^{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	4
(2) 昭和郷保育園	4
(3) 大山保育園	4
(4) 昭和郷第二保育園	5
(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	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	12
(4) フジホーム	12
(5) ニューフジホーム	12
(6) 原町ホーム	13
(7) ゆたか苑	13
(8) ひかり苑	13
(9) グループホームかえで	13
(10) 原町グループホーム	13
(11) フジ・デイサービスセンター	13
(12) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑	13
(13) 新宿区榎町高齢者総合相談センター	13
(14) 昭島市中部地域包括支援センターあいぽっく	13
(15) フジホーム指定居宅介護支援事業所	13
(16) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所	13
(17) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所	14
(18) ひかり苑指定居宅介護支援事業所	14
(19) 昭和郷指定居宅介護支援事業所	14
(20) 原町小規模多機能居宅介護センター	14
(21) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター	14
(22) 昭和郷訪問介護センター	14
(23) 高齢者住宅さくらガーデン	14
3、障害者支援系	
(1) さやま園	15
(2) 板橋区立小茂根福祉園	15
(3) 立川福祉作業所	15
(4) 東村山生活実習所	15

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ	15
(6) 東久留米市立さいわい福祉センター	15
(7) アミニティ富士見	15
(8) レヂオンス巣鴨	15
(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) 自立ホームいこい	16
(5) 昭島市児童センターぱれっと	17
5、医療事業	
(1) 昭島病院	18
(2) 昭島病院訪問看護ステーション	18

要望レベル			公表方法		
1	話を聞いてほしい	1	1	本人のみ	1
2	教えて欲しい	2	2	本人及び家族	2
3	回答がほしい	3	3	家族会・保護者会	3
4	調査してほしい	4	4	施設内掲示	4
5	改めてほしい	5	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 4 件中 4 件)

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.20	5	保護者	土曜日保育の際、コドモンお知らせへの既読がなく、お迎え時インターフォーンを押したが、全く反応がなく、給食側に回って知らせてもらった。緊急事態の時にどうなるのか。	謝罪する。コドモンの設定を土曜日保育の際は全園児対象にし、出勤職員全員で対応できるように改善する。	1
2	6.5.11	5	保護者	土曜保育の際、コドモンお知らせへの既読がなく、電話をしたが、出なかった。先月と共に続いている、改善できないか。	謝罪する。改善案を実施したが、ヒューマンエラーが起きた。仕組みを決めるだけでは、改善につながらなかったため、都度週の土曜保育担当者に指導をしていく。	1
3	7.1.6	2	保護者	母より、ドキュメンテーションで確認したが子どもが上着を着用していなかった。他児が着用していた。どうなっているのかと問い合わせがあった。遅番時父より連絡が入り、同様の訴えがあった。 1/7 昼、父より副園長宛に連絡が入る。 「着用時は名前などの確認をしないのか。」また、「母が伝えた時にリーダー職員は自分はいなかったがとの事だった。社会人としてどうなのか。担任の対応が雑だと感じた指導してほしい」	母には経緯を説明しリーダー職員が謝罪 1/7 副園長が謝罪した。改善策として子どもが自分で上着を持ってきたら、名前を確認し着用させる。保護者対応については職員に周知、指導していく。	2
4	7.3.8	3	保護者	文集に就学先が載っている。妻が確認したときは掲載しないとされたが、なぜ載っているのか。 責任は施設長。職員をつるし上げてはならない。	連絡があった、次の登園日 3/10 園長が不在の為、副主任と保育士が謝罪をすると、園長と話がしたいと帰られた。 3/11 園長が父と面談。時系列で経緯を説明し、謝罪をする。3/10 に職員に謝らせたのは間違いとのご指摘を受け、改めて管理、確認不足の施設長の責任を認め謝罪した。	c

(2) 昭和郷保育園 (計 5 件中 3 件)

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.04.26	5	保護者	遅番お迎え時の非常勤職員の対応を改善してほしい。	園長が電話対応し、保護者も納得される。翌日該当職員も直接保護者に謝罪。職員会議で全職員にも周知する。	2
2	7.01.30	5	保護者	他児とのトラブルで（本児が怪我をさせられた）、相手の保護者への伝え方と今後のクラス分けについても配慮して欲しい。	クラス編成についてはクラスのお子さんそれぞれの関係性を考慮し決めることを伝える。職員にも会議で周知する。	2
3	7.02.04	3	保護者	自分の子どもが寒い時期に上着を着ずに過ごしていた。担任からは説明もなく、着ない理由も探ってほしかった。	担任が状況説明、謝罪。園長からも謝罪する。本児を含め幼児クラス全体の園児にも集会で伝える。	2

(3) 大山保育園 (計 11 件中 6 件)

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.27	3	保護者	降園時に母より担任に申し出。 前日帰園後すぐに、お風呂に入れた際、養生テープ (3.6×1.7cm) が子どもの口に入っている事に気が付いた。 家では養生テープは使わないが園ではどうかと聞かれた。	27日に貼ってある場所を説明し、角ガードは養生テープを貼らないと子どもがはがしてしまい貼ってある事と、使用する時は長めに使用している事を伝え、もう一度謝罪をする。 その後、はがれやすそうな所は、長めに張り替えた。	1

2	6.6.19	3	保護者	ノートと口頭にて、最近特定の女兒との関わり方が気になると話があった。帰り道にからかう口調で話しかけられる場面が何度かあった。その時は小さな声で「やめて」と言っていた。保育園生活の中でも自分の気持ちをしっかり伝えられず我慢しているのではないかと心配している。	クラス全体に向けて、自分が言われて嫌な事、その言葉を言われたらどんな気持ちになるかを考えてから話していけるように伝えていった。言葉遣いについて、職員も十分に気をつけていく。	1
3	6.6.26	4	保護者	・受け入れ後、本児の隣のクラスにいた職員に「本児が喧嘩しているが、保育士が見ていない。何のために保育士がいるのか」と怒って仕事に行ってしまった。 ・母は昨年度同じ子に噛まれたことへの不満や怪我があっても見ていなかったと言われることが多い事に対しての不安感を持っていた。原因として保育士数が足りていないのかと疑問に感じていたようであった。怪我の件に関しては、見ていないことが多いのでわが子だけでなく、大きな怪我に繋がらないようにしてほしいという思いもあるとのこと。	・母親のお迎え時に主任が対応し不快な思いをさせた事を謝罪をする。朝の様子を担当保育士に聞き、状況は見ており、相手に押された事は本児話した旨を伝える。 ・職員数は足りていることや子ども同士のやり取りは見守りながら解決が難しい時は保育士が仲立ちするようにしている対応を話をすると落ち着いた表情で終始話をした。 ・上記の件を担当や職員間に職員会議で共有し保護者の気持ちを受けとめ今後気を付けてながら保育をしていくように周知した。	1
4	6.8.2	1	保護者	・受け入れ時に父より母からの手紙を預かる。 ・前日の降園時に駐輪場側の門が開いており、子どもが飛び出しそうになった為大きな声を出してしまった。捕まえられなかった自分もいけないが、鍵は施錠するルールになっていたはずではないかと思う。鍵まできちんと閉めるというルールを周知して欲しい。	・2～5歳児には担任から保護者と一緒に玄関を出る事、門の開け閉めは保護者が行う事等の約束事を子ども達に伝える。 ・保護者にはコドモンの配信にて、門が開けっ放しになっていることが多く見受けられることを伝えた。 門は開けたら鍵も必ず閉める事、門の開け閉めは保護者が行う事を周知した。 また、門に必ず施錠するように掲示をする。	1
5	6.2.6	5	保護者	・普段布パンツを履いているが、降園時には紙パンツで引き渡すすることになっていたが布パンツのままだった。そのことに気づかなかったため、帰園途中にお漏らしをしてしまった。 ・紙パンツに変えて欲しいが、変えてない場合はきちんと伝えて欲しい。	・紙パンツに履き替えるのを忘れて、引き渡しをしたことを謝罪する。 ・今後の対応として、 ①最後のオムツ替えの時に必ず紙パンツにするようにしていく。 ②最終で紙パンツに変えた人が声に出して皆に周知していく。 ③周りの職員も紙パンツになっているか確認していく。 上記を徹底していく。	1
6	7.2.18	5	保護者	・保護者よりコドモンの連絡に記入有。右膝の少し上に擦りむいてついたような怪我がある。 転んでついたにしては位置が少し高く、本人に聞くとあいまいな答えで要点を得ない。 いつも些細な怪我也きちんと報告してくれるが、本児が先生に言わず、ズボンで隠れているので、怪我をしているのに気づかなかったのだと推察はしているが、散歩の時に「おじさんのところ」で怪我した。というのが気になる。	・翌日保護者に怪我の件を謝罪し怪我の経緯を説明した。着替えの時に子ども達の視診をしっかりと見ていき、怪我やあざなどないか確認していくようにする。 転んだ場面を見た時には傷などないかその場で確認していく。	1

(4) 昭和郷第二保育園 (計 12 件中 7 件)

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6,4,25	1	保護者	陶芸指導の際に使用するエプロンを依頼し、本児が持参したエプロンに対して、袖なしだったため、担任が「(袖がないので)意味がないね」といった言葉に対して、帰宅後から就寝前まで、「意味ないんだって」と言っていた。	本人があまりにも落ち込んでいたのと、本来保護者に伝えるべきことなのかと思う。 次回は長袖のスモッグを用意しますと、手紙にて記されていた。降園時に謝罪する。 大人の何気ない言葉も受け止め方は様々なので、言葉・話す場所を配慮していく。	1

2	6,4,25	1	保護者	発熱時の緊急連絡先の順番について、①母親であったが、当日の迎えが祖母となっていたため、祖母に連絡してしまった。緊急連絡先の統一をお願いしたいとのこと。	謝罪し、緊急連絡先の順番を守ることを周知した。	1
3	6,5,2	1	保護者	排便をした際に使用する使用済みホットタオルが2枚、本児の汚れ物袋に入って、持ち帰ってしまった。	いつもと同じところではなく排便を交換してしまったところと、別の職員が対応してしまったことで、汚れものと一緒に返却してしまった。一人の職員が対応することと周知した。	1
4	6,6,19	2	保護者	帰宅し、腕に赤い傷があった。（朝、家ではなかった。入浴の際に気づかなかった。）	昼食の際に自分の思いと違い、食事を終わりにしたくて泣いて怒っていた際に椅子に腕をぶつけていたことを母に伝え忘れてしまったことを謝罪した。	1
5	6,11,1	1	保護者	本児は欠席であったが、他児と誤ってお便り帳を記入し、配信してしまった。	お休みだったため、謝罪の配信を行う。登降園管理とお便り帳の内容を別の保育士が確認するようにする。	1
6	7,2,7	2	保護者	2月6日に園から帰るとおしりを痛がっていて、あざがあった。おしりの様子をみてほしい。	コドモンに入力されていたので、翌日謝罪する。クラスに伝え、事実確認はしたが、特に転倒やぶつけた様子はなかったがおしりにあざがあることに気が付かなかったことを伝えた。もしかしたら、自宅でぶつけたかもしれないとの話があった。引き続き、おむつ替えや着脱の際に傷やあざがないかを確認していく。	1
7	7,3,28	1	保護者	本児が怪我した際の電話対応について、「対応した職員の言葉が気になってしまい、もう少し誠意のある言葉で伝えてほしかった」と話しがあった。	まずは謝罪し、ケガの状況を伝える際は誠意あるお詫びのことばを伝えるべきであり、保護者の気持ちを考えたうえで対応が必要であったと反省する。	

(5) みなと保育園（計 10 件中 7 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.3	5	保護者	1歳児入園慣らし保育3日目、子どもの引き渡し時に水分補給についてのやり取りの中で、水分をこまめに与えているのかなどの不信感と、やり取りの中での職員の対応に対する不快を副園長に訴えてきた。この件とは関係はないが、父親も職員の対応で不愉快な思いをしたと言っていたとのことだった。	母の訴えをよく聞き水分補給については、子どもの状態を見て常に補給できるようにしていること、その日の子どもの様子で泣いていてなかなか飲ませられなかったことなどを伝え、職員の受け答えに対して不快な思いをさせたことに対して謝罪をする。	2
2	6.4.30	4	保護者	登園時母親から：昨日本児が午睡の際に保育士に叩かれたと家で話があり、どのような状況なのかと話があった。	お迎え時、叩くような状況はないことを伝え、隣に寝ている子と一緒に保育士と少しじゃれついていたことを説明した。母は決して本児の話していることを全て真実だと思っているのではなく、本児から保育士に言って欲しいと言われているので伝えたとのことだった。	2
3	6.7.3	5	保護者	子供が手足口病になり、保育園へ連絡をしたすぐあとに、全家庭へコドモンでの感染症お知らせ発信があり、内容が自分に向けてかのようにしか思えなかったとのこと。	お迎え時に話を聞き、噛みつきや、ひっかきなどのネガティブな話を聞いたりすることが多かった中で起きた事で、家庭の問題もありで気持ちの行き場が園になり、当たってしまったとのこと。園としては、母への寄り添いが足りなかったことを反省し、寄り添っていけるように連携をしていく。	2

4	6.8.21	5	保護者	母より担任へ電話：朝の受け入れ時に子どもの肌に湿疹が見られて赤くなっている話をした際、話が終わっていないのに看護師が話を遮って聞いてくる姿勢が不快だったとのこと。子どもの肌のことやアレルギーについての話をする時に、以前から最後まで聞いてもらえずに話を遮られるのを感じていたため、一度意見交換がしたいと思って連絡を入れたとのこと。母親が作っている食事が問題であるかのように聞こえることもあったので、言い方や伝え方に気を付けてもらいたいとのことだった。	・意見交換がしたいとのことだったので、迎え時に担任・看護師・母親と面談をする予定だったが、子どもが発熱し体調が優れなかったこともあり、面談は中止する。母親は、朝電話にて担任と話せたので、少しスッキリしたとのことだった。様子を見ていく。	2
5	6.9.5	1	保護者	個人面談の時に、子どもとの1対1の時間を作り、じっくり関わる時間を作ったのはとの提案があった。話の内容によって自分の子が迷惑をかけているから休む時間を作ってくれと言われたようで不快だったという訴えがあった。	不快に聞こえたことに対して謝罪し、もう一度伝えた内容について細かく経緯をお伝えていった。	2
6	6.10.4	5	保護者	・自分のオムツの名前を消されて保育園のオムツと記入されていた。 日中、友達に目の横をつかまれてしまった話をするといつも同じ子にやられている。本児が悪いのか。その子はどのような経緯でやってしまっているのか。いつもやられる所が目の近くなど危ない所なので心配である。	その時には謝罪をして状況を説明する。後日改めて担任からも謝罪をした。保育参加でも実際に子ども同士や保育士の関わり方を見てもらうようにした。	2
7	6.11.5	5	近隣住民	港区保育課より、近隣住民よりみなと保育園の園児と職員等の声などがうるさいとも苦情が入ったと園長宛てに電話が入る。後日、現地調査と園長と話をするため区職員が来園。	区職員が苦情申し立て住民の居住地と保育園の現地調査の為来園。区長宛てに苦情メールが届いたとの事で届いたメールの写しをもらい、説明を受ける。今後は無理のない範囲で必要以上の大きい声や保育活動する際には音源などの大きさには気を付けるよう職員に注意喚起する。	2

(6) 同援みどり保育園（計 19 件中 10 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.5.9	3	保護者	散歩中に転倒し、地面に顔をぶつけすり傷ができた。翌日、食事中にも痛がっていたため、何かあればすぐに連絡欲しいとの事だったので、どの程度で連絡したら良いか確認したところ、顔の怪我はその都度コドモンで写真を送って欲しいとの要望があった。	0歳児のため歩行が不安定である事を伝え、十分気を付けて保育は行っているが、今後も怪我の可能性は否定できない。今回は保護者の要望を受け、写真を撮ってコドモンにて連絡を入れる事を伝えた。	1
2	6.6.5	5	保護者	延長時間が過ぎてお迎えに来たため、延長ボードへの記入をお願いし、更に延長料金がリュックに入ったままになっていたので、手渡しをしてもらうよう担任が声をかけた。その口調が気に障ったのか、以前から気に入らなかったなど、強い口調で詰め寄る場面があった。	その場にいた保育士が場所を変えて話を聞いたところ、態度が気に喰わないとの事だった。話を聞いているうちにクールダウンし帰園した。翌日、母に話を聞いたところ「自分は悪くない」の一点張りだったが謝罪を求めている訳ではないとの事だったので、以後、話し方に気を付ける旨を伝えた。	1
3	6.6.21	1	保護者	誕生会の日の連絡帳に「おめでとう」という文字がなく、とてもショックだった。差別をされていて、嫌われているのではないかと夜も寝られなかった。同じマンションの友達に聞いたところ、このような事は1度もなかったと聞いて、更にショックを受けた。	まずは嫌な思いをさせてしまった事を謝罪した。確認したところ、コドモンに入力していたものが正しく反映されていなかったため、以後、気を付ける事を伝えた。原因がはっきりして安心した様子だった。	1
4	6.7.26	5	保護者	友達とのトラブルにより、続けて引っかきや噛みつきがあった。環境について見直すと聞いたばかりだったので、それならばきちんと対応してほしい。	夕方は少人数グループから合同保育へ移行する時間帯であるため、ゆったりと落ち着いた雰囲気でも過ごせるようにしていく。また、部屋の仕切りや大人の配置も見直し、トラブルを未然に防げるようにしていく事を伝えた。	1

5	6.8.28	5	保護者	友だちに頭を叩かれたり、背後から急に肩を組まれ首がしまりそうになると本児から訴えがあった。帰宅後「頭が痛い」「行きたくない」という事もあり困っている。あまりにも痛いというので、通院も考えている。 担任と話をしただけでは納得がいかず、事務所にいた園長にも同じ話をしていた。	翌日、状況を確認した担任が謝罪し、本児と相手の遊び方を気にかけてみていくことや、本児からも相手にちょっかいを出しトラブルになる事もある状況を伝えた。お互いに原因はあるため、大人が関わりを慎重に見ていく事を伝えた。	1
6	6.10.23	1	保護者	気温が不安定な時期なため、長袖と半袖を着替えセットに入れておいたところ、どちらか一方のみ入れて欲しいと担任から言われた。事情を伝えるが「子どもの人数も多く、一人ひとりの対応は難しい」といった答えが返ってきた。逆に、準備していた服がその日の気温に合っていなかった場合、園で着替えさせてくれている時もある。やっている事と言っている事が一致しないため、納得がいけない。	園長に直接伝えてきたため、まずはその場で謝罪をした。特に本児はこの1か月体調を崩し入院もしていたため、配慮して当然の案件であり、大人の都合を優先するべきではなかった。子ども一人ひとりの気持ちに寄り添い、丁寧な保育をしていくために少人数保育を行っている。保育の目的や保護者対応について改めて指導する事を伝えた。	1
7	6.11.18	1	保護者	帰宅後、給食を食べている際に隣の子からフォークで脛を刺されたと聞いた。保育士に声をかけたか聞くと、食事中に立ち歩く訳にもいかず、忙しそうだったから伝えていないとの事。大した事はないかもしれないが、場所が場所だけに一歩間違えると大怪我につながるため、念のため伝えておいた。	報告を受け、見守りカメラの確認をしたところ、確かに隣の子がフォークを目の前に突き出す映像が残っていた。事実確認をした上で改めて謝罪する。小さいテーブルを1台つけ足す事で一定の距離を保つよう環境を変え、食具の使い方を子どもたちに伝えと共に、保育士の配置にも気をつけていく事を伝えた。	1
8	7.1.29	4	保護者	園で発熱した為お迎えに来てもらったが、自宅に戻り検温すると熱はなかった。家から体温計を持参したい事、できれば明日も登園させたいとの訴えがあった。	園では種類の異なる体温計でも計測している事、片側だけでなく両脇で計測していること、時間を置いて再び検温するなど、できる限りの対応をした上でお迎え要請をしている。園の方針を伝えと共に、まずは子どもの健康を第一に考え、協力してほしい旨を伝えた。	1
9	7.2.3	1	保護者	登園を嫌がるため、園で何かなかったか知りたい。また、唯一、恐竜のフィギュアがモチベーションだったのに、それを登園時に持っていく事を禁止されるのが納得いかない。園で何かあっても責任が取れないというのは分かるが、打開策の提案や、歩み寄りの気持ちがあっても良いのではないかな。	以前、恐竜のフィギュアを持っていて転倒し、怪我をしてしまったため、そういった事が心配である事を伝えた。登園を嫌がると言っていたが、受け入れ後は落ち着き、遊びを楽しんで過ごせている。徐々にだが泣く事も減っているため、一緒に良い方法を考えながら、フィギュアに頼らなくても大丈夫な状況を作っていきたい旨を伝えた。	1
10	7.2.17	1	保護者	お迎え時、目元の怪我を指摘したところ「虫刺されかな？」といった発言が気になった。自分が見ていなかったのを誤魔化しているように感じた。	まずは怪我をさせてしまった事をお詫びし、今後、誤解を招くような言い方をしないよう気を付けていく事を伝えた。保育中に目が離れてしまう場面もあると思うが、その時は正直に伝え、保護者の不安を煽らないよう気を付けていく。	1

(7) つつじが丘保育園（計5件中2件）

1	6.9.20	3	保護者	・前日に発生した、ケガについて（額左側を棚にぶつけ切り縫合処置）詳細を教えてほしい。 ・毎年受診のケガがあり、不信感が募る。自分の子に限らず、ケガが続発する環境なのか。人員配置は適正であったか。 ・女兒なので痕が残る傷は困る。 抜糸まで、同じ場所のケガは避けて欲しい。 ・保険の内容などの詳細を教えて欲しい。	・母と園長・担任で面談 ケガについては、見守りカメラの映像を見せて説明。 環境については、棚にクッション材付けて対応する旨を話す。 ・保険については確認し返答する。 ・母は言葉を選びながらも、納得しかねるといった言葉つきだった。 ・職員へは抜糸までの過ごし方（職員について対応する）環境の改善について説明。	2
---	--------	---	-----	--	--	---

2	6.11.6	5	保護者	・父より 前日のケガについて （雲梯で保育士がフォローに入った際、腹部を保育士のボールペンで傷つけた。皮膚科に通院） 通常のペンでそのような状態になるのか、ペンの形状を確認したい。一度、園長と話したい、妻より電話を入れる。 ・母より 外遊びにペンが必要か。迎え時に受診の説明をすることに了承したが、仕事でも心配であった。受診後に電話が欲しい。 保険証の提出を求められたが、翌日から遠出の為持参できない。受診後に電話があれば帰りに対応できたかもしれない。 服の丈が短かったかもしれないが、ケガの際に言う事が適切なのか。10月に購入したばかりと言うと、雲梯をするとお腹が見えていたと言いつ返された。	・迎え時に、父に同タイプのペンを見せた。 ・ペンの取り扱いについては、ペンケースに収納し持ち歩いていたが、今回は蓋が開いていた。徹底する。 ・受診後は、保護者が断らない限り電話を入れる。 ・服のサイズに対しては、状況で伝えるタイミングもあるため、配慮が足りなかった。 上記謝罪をし、ペンの取り扱いについては、ペンケースに入っているにもかかわらず持ち歩かないこととした。	2
---	--------	---	-----	---	---	---

(8) 同援さくら保育園（計6件中3件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.7.19	3	保護者	園長宛に園での対応について確認したいとの事。 1週間の内に2回噛みつきがあり、原因が分からないと担任より言われた事があった。また担任より連絡なく、帰ってから噛みつき後を見つけた時もあった。噛みつきがあった際の園での対応を知りたい。 後日担任より、再度謝罪する。解決策についてお知らせすると、「園での対応策が知れた為、安心した」とのこと。 また何かあれば相談していきたい。	園長より謝罪をする。噛みつきにおいては、噛まれた際に看護師・園長へ報告している。また、担任が噛まれた事を把握していなかった事についても謝罪する。職員間で話し合い、後日対応策についてお知らせする。 対応策として、噛みつきが起きる前に止められるようにしていきたい。噛みつきがあった際は、書面に残し職員間で共有していく。噛みついてしまう子に対しては、言葉が出ない事もある為、丁寧に関わっていく。連絡不足においては、しっかりと視診触診してから引き渡せるようにしていく。保育においても、少人数のグループ保育をしている為、落ち着いて過ごせる環境を作っている。	2
2	6.8.7	3	保護者	8月5日(月)昼食前に頭痛を訴え、食事が摂れなかった。熱中症を疑いOS1を飲ませ、横にする。10分ほどウトウトした後起き上がったので食卓に着くと食事を摂ることができた。午後は変わりなく過ごしていたことをお迎えに来た父に伝える。 翌日(6日)熱中症にならないように温度管理をしてほしいと母から電話がある。水遊びの状況、室内の温度調整について伝え、より一層の健康管理に配慮するよう気を付けると伝える。 母から熱中症を予防する朝食についての話が出たので栄養士にも食事について確認してみる旨を伝えて終電。 栄養士作成の食事のプリントを帰りに渡す。 7日再度母から入電があり。 （昨日渡された朝食のプリントを見て）朝食は何種類か出して食べさせているので、母としては食事に問題はないと思っている。コードモンを入力している父がいつも目に入った一品しか記入していない。	熱中症に対しての園での予防策を知らせいく。 朝食の状況から、栄養が足りていない可能性もある為、栄養士より食事についてアドバイスする。 両親共に、コミュニケーション不足と感じた為、密にコミュニケーションを取っていく。	2

3	7.1.23	3	保護者	1月20日の午後おやつの時に「オレンジが食べたかったが保育者に『もう終わり』と言われて食べられなかった」と子が訴えていたと保護者より苦情あり。 母親の訴えに対して当該保育者が「覚えていない」と答えた。翌日他職員から母親に普段の本児と職員とのやりとりを説明し、最終的には「食べていた」と伝える。 再度職員間で話し合い園内の見守りカメラで確認したところ、食べずに本児が廃棄したところが映っていた。 再度保護者へ、食べずに本児自身が廃棄していたことが分かったことを伝え、謝罪した。 保護者も納得した様子だった。	初期対応の際に「覚えていない」と言わず、他職員に確認して後日伝えるべきだった。 苦情があった際に事実確認を職員間で確認したうえで、保護者に回答をする。 本児に対する保護者と保育者の認識の違いを鑑みて対応をするべきだった。	3
---	--------	---	-----	---	---	---

(9) 同援はいじま保育園（計8件中4件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.24	5	保護者	お迎え時に長時間待たされやきもきした。忙しいのは理解しているが声掛けなど何かしらのアクションが欲しい、と申し受ける。	貴重なご意見に対するお礼と、お待たせしたことに対するお詫びをした。職員への周知を図るとともに、お迎えにいらした際はお声掛けしなるべく速やかに引き渡すことを徹底するとお伝えした。	1
2	6.9.14	5	保護者	新入園児の保護者に対し、紙パンツサブスク制度の「おむつん」についての説明をしたが、保護者の認識とこちらの認識がずれていた。	同じ事柄に対する保護者対応をする窓口を一本化する。	1
				また、オムツ持参の枚数について、保育士によってお願いする枚数が違うことに対し、統一してほしいと要望があった。	内容によっては口頭ではなくコドモンで文章としてお伝えする。	
					おむつんは保護者と業者とのやり取りになることを職員にも周知する。	
3	6.9.20	4	保護者	コドモンの連絡帳に『「保育園怖い」と言っただけで外に出てくれなかった』という内容が書かれていた。	母に直接話を聞いた際、園ではやりたくない時に「怖い」という言葉を使う場面があったことを伝えた。家庭での様子を踏まえ、園でも引き続き様子を見ていくことを伝え不安感の軽減を図った。	1
					その後、本児が同様の場面で「怖い」という言葉を使用した時には「やりたくないのね」と代弁していったことで、「怖い」という言葉は聞かれなくなった。	
4	6.12.21	4	保護者	「今日保育園どうだった？」と母が本児に確認したところ、いつもは「楽しかった」と答えるが「Kくんの上履きで頭を何度も叩かれた」「先生は見えていなかった」という趣旨の発言をしていたので心配になった、と申し受ける。	つき組担任がトラブル後対応していたが、保護者に伝えなかったことで不安感を与えてしまった。	1
					職員が対応していたこと、お伝えせずにいたことで不安感を抱かせてしまったこととお詫びすると、安心したようだった。	
					会議の場で職員に周知し、保護者への伝達漏れのないよう確認した。	

(10) 同援いぐさ保育園（計6件中2件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.6.18		保護者	お友達と遊んでいる時に噛まれてしまった。ちょっかいを出してしまったのは児の方だが、数分後に男児が児を追いかけて噛む。	噛まれたことに対しての検証を行う。（見守りカメラ）男児が走っていった際に噛むという予測ができなかった。様々な行動を想定して保育をしていく。年齢的に噛むという姿が出る時期のクラスでもあるため、職員間で連携を取る。	

1	6.4.8	保護者	先日、本児が廊下で食事をしたとの話を聞き聞きたいことがあるとの事でコドモンに 入力あり。 (1) 同援いぐさ保育園「全体的な計画」 の4歳児向け「食を営む力の基礎」に沿った ものなのか。 (2) 当時、本児は喜々として廊下で食べた とのことだが、今後同じような我儘を言 った際には同じ指導をするか。 (3) 他に本児の困った行動はないか。	謝罪し今後このようなことがないようにす る。 (1) に対して、廊下で食べることは本来 してはいけない事。本児が望み、色々提案 をしたが受け入れてもらえず、廊下なら食 べると話したことで本児の気持ちに寄り添 おうとした。食べないより、食べたほうが 良いと考えた。 (2) に対して、当日のおやつの時も同じ ことを言って来たが、「それはできない」 と断ったところ、みんなと食べることが出 来た。今後も同じ部屋で、違うテーブルを 用意したり、保育士と一緒に食べるなど提 案して食を営む力を育むようにしていく。 (3) 特に困ったことはないが気になった 時は保護者に話をするようにしている。
---	-------	-----	---	--

2、高齢者支援系

(1) 万世敬老園

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

(2) サンホーム（計 9 件中 5 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.5	3	利用者	お風呂で使用するゴミとリネットを使用してもそのままの人がいて困る	使用した場合にはきれいに掃除をしてもらう様に定例集会で伝える。	1 定例集会
2	6.7.4	3	利用者	スープスパゲッティの麺が長すぎて取りにくい。	スパゲッティは次回から半分の長さにする	1 定例集会
3	6.7.4	3	利用者	アスパラが固い。 アスパラが筋っぽい アスパラの皮をむいてほしい	アスパラは冷凍食品を利用している。時期によって筋っぽい時もある。業者に注意喚起する。	1 定例集会
4	6.8.2	3	利用者	居室から出た時に、ドアを開けっぱなしにしている人がおり、熱風が入って暑いので、ドアをきちんと占めて欲しい	館内クーラー運転中は、熱風が入る為、居室入り口のドアを閉めてもらう様に定例集会で伝える。	1 定例集会
5	6.9.6	3	利用者	目が悪いので、白い器に白い物(大根おろしなど)が乗っているとわからない。箸に触れて気が付く。	食材と同色の食器には盛り付けない様子にする	1 定例集会

(3) 昭島荘（計 17 件中 7 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.5.10	1	利用者	お小遣いを上げて欲しい	本人の収入の範囲内で浪費しない金額にしていると説明	1
2	6.6.12	3	利用者	音楽クラブに音楽鑑賞の時間を作って欲しい	クラブはカラオケ等楽しんでいる方が多いので、昼食時間に本人持ちの CD を流す事にした	4
3	6.6.20	3	利用者	車いすの方ばかりではなく、他の人の事も見て欲しい。歯磨きしない人、お風呂に入らない人、顔を洗わない人等、不潔な方が多く嫌です	担当者がこまめにお声かけし、全入所者にあった介護を実施していますが、不潔に思われたなら申し訳ありません	1
4	6.7.25	4	利用者	洗濯機の水道を勝手に止められて困る。犯人を調査して注意して欲しい	防犯カメラにて犯人を調べ、本人にイタズラしない様注意した	1
5	6.11.10	3	利用者	昼食時の好きな CD 音楽ですが、音量が大きい時があり困る	ロック系やポップス系もあり、少し音量を下げた。但し耳が遠い方もいるため、その説明をした	4
6	6.12.5	1	利用者	D 職員が私に点眼する時、目薬が痛くて乱暴だ	点眼薬は目に入ると、少し痛く感じるものもあると説明した	1
7	7.1.10	3	利用者	洗濯場の無料洗剤が安いのを買っているのか、洋服に白いまだらが残る、100 円でも高い洗剤を置いて欲しい	洋服の素材に合った洗剤や柔軟剤なのか、適量なのか、方法を指導した	1

(4) フジホーム（計 2 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	06.9.11	5	近隣住民	屋上冷却塔の騒音	修理しご納得いただく	1
2	06.10.9	5	家族	ある職員と母の相性が悪く、介護担当から外して欲しい。	当座、二人介助にて行う事とできる限り同性介助にて対応	2

(5) ニューフジホーム（計 1 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	7.2.3	5	ご家族	退所の手続きの日程を調整していて、2 月 1 日に連絡しますと相談員からご家族に伝えていたが、相談員間での連絡が行えておらず、連絡をしなかった。3 日にご家族より電話があり、なぜ連絡をしなかったと立腹される。	2 月 3 日に来園され、「今日退所の手続きをする」と希望があり、園長、相談員で謝罪し、対応する。荷物の引き渡しを行う。	1

(6) 原町ホーム

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

(7) ゆたか苑

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

(8) ひかり苑

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

(9) グループホームかえで（計 3 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.8.15	2, 5	家族	①時々T シャツを重ね着していたり、同じ服が続いていたりしている。 ②靴下は毎日取り換えていないのか、この前は本人のものじゃない靴下をはいていたことがあった。 ③洗濯物は他の人と一緒なのか。	①②衣類の取り違えと重ね着をしていることについて謝罪した。また靴下については毎朝交換することを説明した。 ③入浴後はお一人ずつの洗濯ですが、他者の物が混ざってしまうこともあることを説明した。	2
2	7.3.23	2, 5	家族	毎日面会に来ていて毎日同じ服を着ているように見えるし、洗濯物も汚れたものが畳んでしまっているようだが、どのタイミングで着替えを行っているかわかりません。	汚れた衣類が畳んでしまわれた件について謝罪。点検を行います。また着替えのタイミングを説明した。	3
3	7.3.23	5	家族	毎日面会に来ていて、体操をしているがああいう体操じゃなくてもっと動いた方が良いでしょう。	動く機会を増やせるよう見直ししていきます。	3

(10) 原町グループホーム

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

(11) フジ・デイサービスセンター

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

(12) 東大和市ふれあいデイセンターひかり苑

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.6.25	5	利用者	エアコンが寒い	エアコン吹き出し口を一部目張りして対応した。	2

(13) 新宿区榎町高齢者総合相談センター

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

(14) 昭島市中部地域包括支援センターあいぼっく

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

(15) フジホーム指定居宅介護支援事業所

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

(16) 原町ホーム指定居宅介護支援事業所

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

(17) ゆたか苑指定居宅介護支援事業所

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

(18) ひかり苑指定居宅介護支援事業所

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

(19) 昭和郷指定居宅介護支援事業所

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

(20) 原町小規模多機能居宅介護センター

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	7.1.17	5	利用者 家族	8,9月に利用があった。区分変更申請の結果が出ず、請求は11月に行い、利用料請求書を11/20日頃送付した。ご家族は11/26に請求額を指定の銀行に振り込んだ。振り込んだのに、1/14未納だと連絡があった。入金確認が遅いだけでなく、振り込まれたお金が誰のものかきちんと把握されているのか？今回、しっかり振り込んだにも関わらず未納と言われたことで、自分以外の家族から疑われる事態になり、身内の信用を失いかけているので、きちんと説明、謝罪して貰いたい。自分以外の家族にもきちんと説明してほしい。	お電話で、苦情申し立てがありました。お電話で謝罪し、謝罪文をご家族（甥御様）・姪御様のLINEにお送りしています。その直後にも同様の内容を妹様にお電話し、謝罪しました。	2

(21) 昭和郷小規模多機能居宅介護センター

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

(22) 昭和郷訪問介護センター

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.6.14	5	家族	点眼をお願いしたら断られた。前から該当職員の言動に不信感がありもう来ないでほしい	該当職員を訪問から外しました	1
2	6.11.8	1	本人	掃除の訪問中に、デイのバッグに片づけた衣類を入れられた	次回から改善することを伝えました	1
3	6.11.12	5	本人	夕食を職員が勝手に捨ててしまった。もう来ないでほしい。	該当職員を訪問から外しました	1
4	7.1.10	5	家族	昨日の朝訪問した職員が、デイの日ではないのにデイだと伝えてごみ出しもせず帰ってしまった。	職員間で共有し気を付けることをお伝えしました	1

(23) 高齢者住宅さくらガーデン

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

3、障害者支援系

(1) さやま園

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

(2) 板橋区立小茂根福祉園（計 5 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.5.15	5	近隣住民	バスの停車位置を変えてほしい	工事のため、一部送迎バスの停車位置が変更されていた。待機場所を変更。	1
2	6.7.10	5	近隣住民	バスのエンジン音・送迎対応車の話し声が気になる	停車場所、時間帯の調整を行う。	2
3	6.10.21	5	近隣住民	バスにあおられた	委託バス会社に連絡、該当運転手に聞き取り、および注意をしておくとのこと	1
4	6.11.22	5	家族	広報誌に掲載された名前の文字が間違っている	訂正はしなくてよいとのこと、ダブルチェック体制を整える。	2
5	7.3.11	5	家族	給食の提供順について、遅い順の利用者を放置しているように感じる	コロナ感染予防のため介助の順番を定めていたが、一斉に食事を開始する方法に戻す	2

(3) 立川福祉作業所

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

(4) 東村山生活実習所

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

(5) 豊島区立福祉ホームさくらんぼ

No	年月日	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 2 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.5.13	5	市民	センターからの間違い電話が 2 回あった。内部で周知して欲しい	職員周知・電話帳修正	
2	6.11.13	5	市民	センターの車が歩道をふさいで停車をしている	速やかに移動	1

(7) アミニティ富士見

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

(8) レジオンス巣鴨

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

(9) 夢オハナ

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

(10) 豊島区東部障害支援センター

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

(11) 豊島区西部障害支援センター

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

4、児童・女性支援系

(1) サンライズ武蔵野（計 2 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.7.10	1	利用者	部屋や共用部の廊下が暑い	部屋のエアコンの効き具合を確認。吹き出し口近くに家具があるため冷え方が不十分になっていることも考えられたが、エアコン交換時期となっていたため優先的に交換した 共用部の廊下の暑さについてはとりあえず冷風機で対応	1
2	6.7.25	3	利用者	隣室の夜間の騒音（子どもの泣き声、走る足音など）について。職員は何もしてくれないと第三者委員の國分さんに電話をする	・夜間 2 回、追加で巡回を実施 ・うるさい時に内線で教えてもらいその時に巡回する ・相手方にもお願いする ・「夜は生活音が響きますので静かにお過ごしくださいますようお願いいたします」の貼り紙を作り施設内に掲示	1・4

(2) サンライズ万世（計 12 件中 8 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.1	5	利用者	深夜に隣室より子どもの遊び声が聞こえる。子どももストレスを感じている。	職員巡回時に注意を促す。	1
2	6.4.11	5	利用者	ランドリーを使用したいと待っているが、他の利用者が洗濯物を出さないので使用できない。	職員確認し、ランドリー内の洗濯物を回収する。	1
3	6.4.20	5	利用者	隣室より 1 時間程、壁を叩くような音が聞こえる。幼児がいるので仕方ないと思うが、軽減されると有難い。	職員が音の確認をする。実際の音が確認できる。職員間で共有し、利用者へ注意を促す。	1
4	6.5.12	5	利用者	隣室が壁を叩いているので止めるよう内線してほしい。	職員より注意の内線を入れる。	1
5	6.5.16	5	利用者	隣室の缶ゴミがベランダから入ってきた。	職員より謝罪し、ゴミを引き取ってもらう。	1
6	6.5.27	5	利用者	夜間ベランダで歌を歌っている子どもがいる。	内線にて状況を伝える。すぐに対応いただいた。	1
7	6.6.3	5	利用者	天気の良い時に子どもたちが出かけるのを見かけたら止めてほしい。	元々雨天時には外出しないよう伝えているが、声かけの徹底をする。	1
8	6.10.31	5	利用者	門限について、職員の話しが一方的過ぎて納得できない。	門限は子どもの生活リズムを守るためにあるものである。再度、母の会にて周知をする。	1

(3) 双葉園

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

(4) 自立ホームいこい（計 12 件中 8 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.4.24	1	利用者	食事場面での職員の対応と食材の切り方も雑で怒る。	謝罪とともに措置元に報告。その後怒ったことを謝罪に見えている。	1
2	6.5.7	5	利用者	措置元から届いた手紙ことを窓口で伝えたことにより不安な思いをした。配慮が足りないと苦情となる。	謝罪し措置元にもこの件を報告した。	1
3	6.5.13	1	利用者	内作業中、他利用者のことを職員間申送っている内容が耳に入り、自分のこともこうして話されているのではと不安の訴えがある。	職員同士で利用者対応を話す場面の再確認をおこなった。	1
4	6.8.16	5	利用者	利用者冷蔵庫の冷凍室内について、他人の製氷皿が上に乗せられていて不快を感じた。	冷凍庫内に製氷皿専用スペースを設けた。	1

5	6.4.30	3	利用者	食事中のマナーや態度について不満と不快感を持ったことを訴える。	面談をおこない具体的に不快感を確認した。今後も何かあれば直接対象者に意見するのではなく職員に伝えていただきたいとお願いをした。	1
6	6.11.11	5	利用者	トイレ内の手洗い場で嗽をしている他者に対して邪魔と言う。洗面室を使う様言って欲しいとのこと。	該当する利用者に直接この件を伝えた。	1
7	7.3.19	5	利用者	喫煙利用者のことについて、屋外であっても館内付近で吸うことは止めて欲しい。階段利用中も息を止める事態になっている。	現状の事実確認をした上で当該利用者に他者への配慮をお願いした。	1
8	7.3.24	4	利用者	夜中に洗面所を使用する方がおり、灯りで眩しくて目が覚めてしまった。	居室正面に洗面所があるため、室内に遮光カーテンを付け対応した。	1

(5) 昭島市児童センターぱれっと（計 1 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	6.5.30	5	利用者 家族	N ゲージ担当ボランティアによる叱責及び対応について改善要望あり。	N ゲージ担当ボランティアへの事実確認。声掛け、対応方法など改善依頼を実施し、依頼者も納得する。	5

5、医療事業

(1) 昭島病院（計 6 件中 4 件）

No	年月日	レベル	申立人	苦情内容	対応結果	公表方法
1	R6.6	1	外来患者	主治医の〇〇先生が休診となり代診の医師だったが、医師の診察の仕方が非常に不快。患者の顔も見ずに（入室してから退室するまで）はたして何を診察したのか……。〇〇先生は本当にすばらしい医師だと思うので、非常に今日の代診の医師は最低。二度と代診してほしくない。	この度は主治医の急な休診による代診医の診察となり申し訳ありません。代診した医師も急遽〇〇先生の代診をすることになり時間がなかったとはいえ不快な診察となってしまいすみませんでした。	4
2	R6.9	1	外来患者	看護師は患者の気持ちを考えて対応すべきではないか。教育を徹底してもらいたい。ものを頼むのも横柄な態度はよくないと思う。気分が悪いと思う。いかがか看護師の教育をもっと徹底していただきたい。患者がいての看護師であることを忘れずにしてほしい。	看護師の対応に不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。患者様の気持ちに寄り添った言葉がけ、対応ができるよう指導を徹底してまいります。	4
3	R6.9	1	入院患者	リハビリの職員はもっと真剣に患者のためリハビリをすべきです。自分は時間ばかりを気にせず、真剣にとりくむべきであろう。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。普段から、患者様とのリハビリに集中して取り組むよう、周知しておりました。1人の患者様に対し集中してリハビリに取り組む事が最重要事項だと思います。今回のご意見をリハビリ職員に再度周知し、以後同じことがないように、業務態度の改善に取り組みたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	4
4	R7.1	1		予約11時から。12時まで問診はありません。病院の予約は意味がありますか？	長時間お待たせして大変申し訳ありません。できる限り予約時間での診察を心掛けていますが、他患者様の容態により診察・処置に時間がかかってしまい遅れてしまうことをご理解いただけると幸いです。	4

(2) 昭島病院訪問看護ステーション

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

