

平成23年度において、各施設が受理した苦情案件の中で、法人本部苦情受付責任者並びに法人本部苦情解決責任者が対応した案件または第三者委員が対応した案件は0件でした。

23年度の各施設の苦情取り組み状況（抜粋）については以下のとおりです。

### 1 運営にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	汐入とちのき保育園	プール納めするとき、子どもが水着を足元まで下げた状態でフラフラしていた。他の保護者のビデオ撮影があるなか誰も注意してくれなかった。なぜそのような格好で歩き回っていたのか。子どもに聞いたらシャワーのためとのことだったが、シャワーのときはいつもそうなのか。	プールに入る前後のシャワーについては、シャワーの前で水着を脱いだり下げたりしていること、終わりのシャワー後はタオルで体を包み露出が少なくなるように配慮していることを説明するとともに、当日は目が行き届かなかったことで嫌な思いさせて申し訳なかったと話す。
2	汐入とちのき保育園	8月の誕生会が先月までと違っていた（月末の火曜日とと思っていた）。行事日程の発表が遅い。平日の親参加の行事は特に早めに知らせてほしい。日程がわかっているものについても時間や内容、雨天時のことなど詳しく知りたい。	8月の誕生会は予定どおりであり月末の火曜日とは決まっていないこと、園だよりで1か月先の予定を知らせていること、クラス前の掲示板にも予定等を掲示していることを説明した。時間や内容等を詳しくどこまで知らせるかについては検討することとした。
3	方南隣保館保育園	10月下旬に保育参観、11/4に誕生会（保護者自由参加）、11月に個人面談があるが、短期間に行事が重なり職場の休みが取りづらい。今年は参加したいと思い半休を2回取ったが職場でいい顔をされなかった。来年は考えてほしい。	個人面談については保護者の都合に合わせることでなっているので、担任に相談するように説明をした。保育参観についてはいつでも保護者が参観できるように改めた。

### 2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	長寿園 (ショート)	短期入所利用後、お送りする際の車内で、「今回は4人部屋を利用したが、早朝、同室者へのおむつ交換の際に、「〇〇さん（の排泄物）は、背中までまわっちゃって・・・。」などと職員が大きな声で話しながら介助するので、目が覚めてしまった。」と言われた。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。同日の幹部職員連絡会議にて報告し、注意喚起する。

2	さくら荘 (訪問介護)	9/30朝Aさんの担当ヘルパーBから電話。Aさん宅の訪問記録に記入の際、前日午後に訪問したはずのCヘルパーの記録がない。奥さん(軽度認知症)に確認したところCの訪問がなかったとのこと。Cに確認したところ訪問するのを忘れてしまったとの返答。	直ぐに電話で奥さんに謝罪をした。Cヘルパーには今後このようなことがないように注意した。18時過ぎに同居の娘さんに謝罪の電話。後日訪問予定時間表を届けた。
3	弥生荘 (母子)	夜に粗大ごみをごみ置き場に出そうとした際に、夜間管理人に聞いていないのでごみは出せないと言われた。	粗大ごみについて事務所に知らせてもらう必要はなく、利用者が清掃事務所に依頼し行うこととなっている。夜間管理人の勘違いであることを説明し、当該管理人には指導を行った。

### 3 対園児・利用者にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	ハイツ尾竹 (母子)	駐輪場で、隣においてある自転車が大きく、自転車が出しづらい。	当事者には苦情の内容について伝えた。大きめの自転車については他の場所に置き場を変更した。
2	八王子隣保館保育園	日中、A君がB君にふとももを噛まれてしまったことを夕方のお迎え時にA君の保護者に謝罪した。そのとき、B君によってA君が泣かされてしまい保育士によって両園児が仲直りした直後だったので、「先週もB君とトラブルがあった。いじめられているのではと心配。」と相談があった。	現在は、B君と時間をずらす等の対応もしていることを説明し、A君がよくB君にちょっかいをだしてトラブルになりやすいことも伝えた。0歳児から一緒なのでその理由に納得されているようだった。職員にはミーティングで子どもの気持ちをよくくみとりきめ細かい対応を心がけるように確認した。
3	スタルト方南 (母子)	Aさんより、シャワー室での入浴中、隣のシャワー室(B家族)が騒がしかった。壁を殴っていたようだった。子どもが小さくてうるさいからBさんが怒ってしまったのか等Aさんが心配する。	Aさんが気にすることではないと伝えた。Bさんの子どもに確認したがトラブルがあったような様子はなかった。Bさんにも伝え様子を観ることとした。

#### 4 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	方南隣保館保育園	今年の運動会では0,1歳児の入場行進がなくなってしまった。親子競技まで親の元に子どもを置いておくのは子どもが飽きてしまって大変だった。待ち時間を含め見直してもらいたい。	運動会はいつもの環境と違うので、親と引き離したために子どもが泣いてしまい機嫌よく競技に参加できなかったことがあったので、0,1歳児の入場行進をなくしたと説明した。一応納得された。来年以降の入場行進について更に検討することとした。
2	弥生荘 (母子)	従来からあるシャワー室にはクイックルワイパー（掃除用具）が置いてあった。新設のシャワー室にも同様に置いてほしい。	従来からあるシャワー室は脱衣場も広かったのでクイックルワイパーを常備できた。新規シャワー室は脱衣場が狭いので利用者集会を経てクイックルワイパーを置かないと決めたことを説明し理解を得た。
3	八王子隣保館保育園	月末に園庭用外遊びの靴を洗うため持って帰るが、その靴が乾かないと登園用の靴（おでかけ用）で園庭で外遊びとなる。おでかけ用の靴が汚れてしまうので使わないでほしい。	職員会議で話し合い、外遊び用の靴を持ち帰って洗うことの意味が保護者にしっかりと伝わっていないのではないかということも考えられるので、園だよりには靴の選び方等を含め持ち帰りの意味を伝えた。

#### 5 食事にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	さくら荘 (特養)	月見そばがおいしくなかった。	管理栄養士が直接利用者に面談、お月見なので、生卵をのせたが、生卵は（嗜好的に）いらぬということだった。

#### 6 入浴にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	東日暮里SC (通所介護)	前回の洗髪時、顔にたくさん湯がかかった。もうセンターでの入浴はやめようかと思っている。（シャンプーハットとタオルで対応していたが、本人からもうやらなくてよいと言われたので今回はその対応をしていなかった。）	今後は、シャンプーハットとタオルで目を押さえていただき洗髪ことを提案し本人から了承を得た。全職員に洗髪時の配慮について徹底した。

## 7 排泄にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	さくら荘 (通所介護)	トイレ使用後は水を流してほしい。 (職員が付き添っているときは特に) 便座が汚れていることがある。	申し送りノートで周知するとともに、今後は特に気を配り清潔に心がけるよう確認した。

## 8 登降園送迎にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	東日暮里 SC (通所介護)	(マンションで) 送り時インターホンで知らせてくれることになっていなかったか。遅いと思い玄関ホールに降りたら、本人がいて、車から降りたままのようであった。(インターホンで帰宅を知らせ玄関ホールで家族に引き継ぐこととなっていたが、当日はインターホンからの応答がなく利用者本人が「大丈夫だから次へ行って。」と言ったので直接家族に引き継がなかった。利用者本人は玄関ホールから又ホール外に出てきてしまったようだ。)	今後は気を付けることを伝える。送り時にはインターホンで知らせ、中に入るのを見届けるよう全職員に周知徹底した。
2	方南隣保 館保育園	9/21台風の日の迎えが18時15分に間に合わず、遅れて来た時間を延長日誌に記入するよう言われた。	台風の接近はわかっていることであり、他の家庭では早めに迎えに来るなど対応していたことを話し、遅れるときは電話連絡をしてほしいと改めてお願いする。地震や交通ストップ等で迎えが遅れる場合はオーバー料金をいただいていること、迎え時間については記録に残しておくなければならないことを説明した。

## 9 設備にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	スタート 方南  (母子)	シャワー室に自由に入れない。(本人が予約時間を守らず、シャワーを利用し、他の利用者に迷惑をかけたことに関連しシャワーを自由に使えない不満を話した。)	本人にはルールを守ってほしいことを伝えた。その後時間をおいてから時間を間違ったと謝罪があった。
2	スタート 方南  (母子)	シャワー室Aの扇風機のスイッチをオンにしたら、火花が出て使えなくなったと訴えがあった。(本体とコンセントの間にある手元スイッチがショートした。)	貼り紙をして使用中止のお知らせをした。翌日職員が修理した。
3	弥生荘  (母子)	シャワーの設定温度を高めてほしい。	シャワー2基を1台の給湯器で給湯しており事務所で温度設定をしている。冬期は高く設定する旨等を説明し理解を得る。

### ※ 福島第1原発の事故による放射線にかかるもの（保育園のみ）

3月23日、金町浄水場（東京・葛飾）の水道水から乳児の暫定規制値（1キログラムあたり100ベクレル）を上回る放射性ヨウ素が検出され、東京都が乳児の摂取を控えるよう呼びかけたことがあった以降、保護者から以下のような意見・要望・不安が各保育園に（主に8月くらいまでに）あった。

- ① 園での放射線量を測定してほしい。
- ② 水筒の持ち込みをさせてほしい。
- ③ 弁当を持参させてほしい。
- ④ 給食の食材の産地を知らせてほしい。
- ⑤ 現地から遠い北海道や九州産の食材を使用してほしい。
- ⑥ 国の示す放射線量の基準（安全）値を園が採用している根拠を教えてください。

#### （対応方針）

放射線量の測定・土壌調査等については、基本的に国、東京都あるいは区市といった行政機関が広域的な、専門的な観点から実施する必要があることから、協会独自の放射線量の測定等は行わず、行政機関の測定・調査結果に基づいた指導に従うこととした。

（各区・市の対応）

11月以降に、当協会が保育園を運営している各区・市においては、全保育園について園庭、砂場等園児がよく遊ぶ場所等の空間放射線量の測定・調査を行うこととなり、当協会運営の全ての保育園で測定・調査が行われたが、問題となるような放射線量は測定されなかった。

（国の対応等）

10月21日に国から「当面の福島県以外の地域における周辺より放射線量が高い個所への対応方針」が発表され、毎時1マイクロシーベルト以上の空間放射線量が測定された場合、文科省へ連絡、当該場所の立ち入りを制限、除染を実施する等の放射線測定に関するガイドラインが示された。

（給食の食材について）

食材については、国や東京都が放射線の検査結果により出荷制限等を行っていることから、市場に流通している食材は安全性が確保されているという認識のもとに対応することとした。

（水筒及び弁当の持参について）

水筒の持参については、基本的には必要ないと考えたが、他の園児や保護者への影響は少ないと考えられたので、園において対応可能な場合はこれを許可して差支えないこととした。しかし、弁当の持参については、給食を食べる園児はもとより、弁当を持参する園児への心理的な影響も大きいこと、食中毒への心配もあることから持参を認めないこととした。