

平成24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。

24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。

平成24年度 苦情取り組み状況集計表

		内訳												計	
		運営	対職員	対園児利用者	生活	給食	入浴	排泄	病気がけが	利用料	預り金	登降園送迎	設備		紛失
保育園	王子	8	2	3	1	1			1			1	1		18
	方南		5												5
	尾久				1										1
	八王子	2	3	1	1										7
	汐入		1		1				1						3
	上十条南	2		1	2										5
母子生活支援施設	スタート方南	2		2									7		11
	ハイツ尾竹	2	1		1										4
	浮間ハイマート				1										1
	弥生荘		5	6	5		3						5	1	25
高齢者福祉施設等	長寿園		3		1										4
	浮間さくら荘	1	8		1	1			2						13
	東日暮里SC	1	5				1					4			11
	SC長沼	1	8				1					2		2	14
計		19	41	13	15	2	5		4			7	13	3	122

24年度苦情取り組み状況（抜粋）について

1 運営にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	王子隣保館保育園	年長児の担任の保育士が病欠していることについて、「保護者たちは不安に思っているので、今後どうなるのか、何で休んでいるのかを聞きたい。」と園長に話があった。	今しばらく体調が改善するまで待つてほしいということ、担任の再配置についても検討しており、主任保育士が支援し保育に支障が出ないように配慮していることを伝える。
2	八王子隣保館保育園	幼児クラスの姉の方だが、保育園からの連絡事項が不十分なのできちんと伝えてほしい。今回、蟻虫検査シートが連絡帳に入っているのに気がつかなかった。1歳児の弟の方は、毎日家庭でも連絡帳に記入しているので連絡事項は伝わる。	園だよりや連絡ボードで知らせていることを話す。職員にもきめ細かい配慮をするように保護者及び職員に伝えた。
3	東日暮里サービスセンター	リクライニング式車いすでの送迎をお願いする。いつでも保護者は施設に来てもらってもよいと言っていたのにそうではないのか。区にも相談する。	送迎車両のキャパシティからリクライニング式車いすでの送迎はできないと、契約前にケアマネを通じお願いしていたはずと説明をした。また、いつ来てもよいとお話ししたが、施設に来て当該利用者へ常時介護をすることは想定していなかったこと、介護については施設に任せてほしいことを伝えた。その後区から照会があり同様の回答をした。
4	八王子隣保館保育園	当園では現在ウイルス性の胃腸炎が流行していて、登園の目安として「普通食、普通便になったら登園可」としている。保護者から「うちの子は中耳炎のため抗生物質を服用しており便が柔らかい。普通便でないと登園できないというのは理解できない。また、自分の勤務先は遠いので、熱発時にすぐにお迎えに来てほしいと言われても時間がかかる。勤務先の遠い保護者に配慮はないのか。」と相談された。	保護者からの申し出をじっくり聞いた。担任からも当該保護者とコミュニケーションが上手にとれていないと聞いていたので、登園できることとし、食欲がなく、ミルクの量が半分以下の場合は連絡する旨を伝えた。病後児保育室等の情報を紹介し、今後は担任との仲立ちをするので、遠慮なく相談してほしいと話した。

2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	方南隣保館保育園	<p>①保育園は保護者に玄関側に自転車を駐輪しないでくださいと言っているのにパート職員が駐輪している。 ②パート職員Aは帰る時おしゃれのつもりか靴の踵を踏んでいる。 ③男性の保育士が園舎内で靴を履いて勤務しているため理由を聞いたら、骨折しているからと返答があったが、その言い方が自分は骨折しているのだからしょうがないといった口調で、そのような口調で子どもにも話しているかと思うと心配だ。</p>	<p>それぞれきちんと指導しますと回答し理解を得た。</p>
2	方南隣保館保育園	<p>お迎えの変更や欠席時の電話連絡の際、相手が園児の保護者と分かった段階でどなたに伝えたのか確認するためにも先生方も名乗っていただきたい。</p>	<p>以前は電話を取るなり保育園名と名前を言っていたが、そのことによる詐欺行為などの悪質事件が起きているので注意するよう区から通知を受けたので、名乗ることを控えるようにした。保護者であることを確認後名乗ることを職員に周知した。</p>
3	方南隣保館保育園	<p>朝、挨拶してもクラスに入っても担任が挨拶してくれない。担任外であればまだしもそんな先生に預けているのが不安。仕事に行こうとしても子どもがしがみついてきて迷っていてもその先生は何もしてくれない。</p>	<p>申し出た保護者と受け付けた職員とは信頼関係があったので、申し出た保護者は職員の説明謝罪で納得した。また、当該職員には注意し、保護者から信頼を得るためにも今後このようなことのないように指導した。</p>
4	八王子隣保館保育園	<p>登園時、保護者から「子どもが咽喉が赤く痛いと言っているので、水遊びは止めてほしいと伝えた。子どもに確認すると洋服のまま水遊びをしたと言っている。以前にも似たようなことがあった。」</p>	<p>職員に連絡ミスがあった。保護者にお詫びした。職員間の連携については何度も検討・確認をしてきたが、今回のようなケースが起きてしまった。職員間の連携について注意喚起した。</p>
5	長寿園(特養)	<p>面会に行ったが母が、看護師Aさんから「お父さんの様子が落ち着かないので、毎日面会に来てもらわなければ困る。以前は毎日来ていたでしょ。」と言われた。母は足の具合が悪く毎日の面会は難しくとても気に病んでいる。</p>	<p>ご心配をおかけしお詫びする。サービス担当者会議で奥様の面会時には当該利用者が穏やかなので、無理のない範囲でなるべく面会に来ていただこうという話題があったこと及び伺った内容を職員に周知することを伝えた。</p>
6	サービスセンター長沼	<p>連絡帳に入浴をしたかどうかの記載がなかった。入ったかどうかわからない。</p>	<p>今後は記入漏れがないよう職員間で確認し、申出者にもそのことを伝えお詫びした。</p>

No.	施設名	苦情内容	解決内容
7	さくら荘 (特養)	さくら荘からの送付物の中から開封された銀行からの封書が出てきた。個人情報なので注意してほしい。	事務所に届く郵便物を機械的に開封してしまった。誤って開封したことのお詫びのメモも入れ忘れてしまった。もちろん中身は見えていませんということ今後は十分に注意し個人宛ての郵便物を種別した後に施設郵便物を開封することを伝え謝罪した。
8	さくら荘 (特養)	介護職員に子どもを叱りつけるような言い方をされた。あんな言い方をされたの初めて。その言い方はないでしょうと言いつ返した。当該職員は反省したようで「明日また来ます。さようなら。」と挨拶に来た。	当該利用者は病気による退院後で心身状態の低下が見られたときだった。不安状態にある利用者には対応や説明に幅を持つことを職員間で確認した。主任生活相談員が当該職員に事実確認をし、利用者には「忙しさに負けて失礼な言い方をしてしまったらまた教えてください。」と言ってお詫びした。
9	さくら荘 (デイサービス)	利用者本人から希望で、看護職員がニッパー型の爪切りで爪切りを行った。その際、右手中指を深爪させてしまった。爪と皮膚の間から少量の出血があり、患部に軟膏を塗布し絆創膏で保護した。送り時に息子さんにこのことを謝罪し報告した。息子さんからは傷がもとで壊死し切断したケースをたくさん知っている。老人は完治が遅いので気をつけてほしいとお叱りを受けた。	施設長・主任で自宅を訪問しお詫びするとともに、爪切りに限らず、利用者に確認を取りながら慎重に行うよう確認したことを伝えた。
10	さくら荘 (訪問介護)	月・木デイサービスの送りだし、火・水・金は服薬確認の援助で3名のヘルパーが担当している。次女が日中訪れた際、引出しから今日の日付がある朝薬が見つかった。活動記録簿には服薬確認にチェックがある。服薬確認を確かにしたのかと連絡がある。	担当ヘルパーに確認したところ、入室したとき長女がいらっしゃっていて、食卓で朝食を摂られていたのので、食後に服薬を促すと薬と湯呑を持ったので、その後「飲みましたよね。」と確認しただけで服薬そのものの確認をしていなかったと報告があった。次女にこのことを報告すると服薬確認で援助をお願いしているのに立腹された。主治医より時間に関係なく服薬させるようにという指示があるのでこれから服用するとの返答だった。担当ヘルパーには最後まで確認をするように指示をした。
11	サービスセンター 長沼	ストーマの交換を(利用者)一人で行ったのか、汚れ物もそのまま乱雑に入っている。いつもなら別の袋に汚れをすすいで入っているのに、そのままぐちゃぐちゃに入っていた。	職員が介助を行い交換したが、衣類をそのまま渡してしまったことをお詫びした。今後はこのようなことのないように職員を指導することを伝えた。

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	八王子隣保館保育園	登園時、保護者から「昨日、入浴したとき噛み痕を見つけた。最近ケガも増えているが、本人は自分で（気持ちが強くない）言えないので気をつけてほしい。」	当該保護者から噛んだ園児の名前を聞いたので、その子に事実確認を行い、園児どうして仲直りをした。このことを保護者に報告し了解を得た。職員には園児の行動を注意深く見守ること及び必要に応じて援助することを確認した。
2	汐入とちのき保育園	子ども同士のトラブルで顔をひっかかれた。翌日保護者から園で応急処置をしたのか、相手の子どもの爪は伸びていなかったのかと問い合わせがあった。	処置は看護師が行ったこと及び爪に関しては保護者に伝え短くしてもらうことを説明した。
3	弥生荘 (母子)	怒りをあらわにして、隣室の騒音について、ドンドン叩いてうるさい、との苦情。	申出者には隣室に注意することを伝え、職員が隣室に行き注意をした。注意したことを申出者に伝えた際には落ち着きを取り戻していた。申出者は事態を過度に捉える性格で、隣室の子どもは特別支援学校に通う子どもである。職員間で職員が注意深く様子を見守ることを確認した。

4 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	八王子隣保館保育園	保護者から電話、「子どもが保育園に行きたがらない。また、やめたいとも言っている。何かあるのではないか。」	当該園児は中途入園で自分の居場所や仲良しの友達が見つからない様子だった。職員間できめ細かく見守っていくことを確認し、このことを保護者に伝えた。
2	浮間ハイマート (母子)	自転車が（2度目の）パンクさせられた。入所前にはストーカー被害を受けていたこともあり不安。	近隣交番に被害届を提出し、ストーカーの件も伝える。施設管理区域での被害であったので、パンク修理代金を施設で負担した。一時的に自転車を玄関前で保管することとした。防犯カメラの設置を検討したうえで、玄関前に防犯カメラを設置した。

5 登降園送迎にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	東日暮里サービスセンター	送り時間が予定では16:57だったが、実際には17:10だった。自分は玄関で15分くらい待っていた。17時からピアノ教室を行っていて生徒を待たせてしまった。	交通事情により多少の時間のズレは双方で了解しているが、大きくズれるときは電話してほしいとの要望を受けたので、そのようにすると約束した。
2	王子隣保館保育園	保護者より「保護者の中に自転車を玄関前に置いている人がいる。子どもの送り迎え時危ないし、バギーで通る人の邪魔になっている。」	自転車は園舎のフェンスに沿っておくようお願いをしている。園便りや掲示で再度周知した。

6 設備にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	弥生荘 (母子)	シャワーから温水が出ない。	職員が給湯器の電源を入れ忘れていた。当該利用者にお詫びした。
2	スタルト方南 (母子)	強い雨が続いたせいで部屋の換気扇から水が漏れている。	外壁の換気扇フードのコーキング材の劣化が原因であり、業者により修理をした。