

平成26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。

26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。

### 26年度苦情取り組み状況（抜粋）

#### 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	毎朝、保護者にエプロン・口拭きタオル等の支度をしてもらっているが、中には前日の帰りに支度をしていく保護者もいる。 一日出しっ放しとなり衛生上良くないことや、入れ物も毎日洗い消毒しているため、当日の朝に支度をしてもらえるよう保護者にお願いや掲示をしていたところ、掲示を見た保護者から「父親が連れてくるときは前日の帰りに支度しても良いか。」と言われる。	理由を再度説明すると、「入れ物は本当に洗って消毒しているのか」と言われる。朝の忙しい時間に行うのは大変であるという気持ちを丁寧に受け止め、協力していただけるよう話をすると「わかりました」と返答がある。 園からのお願いや協力をしてもらう時は、保護者の思いを十分受け止めることを忘れずに対応していくことを確認する。
2	方南隣保館保育園	①公道で駆けっこをしていてうるさい ②育てた花壇の花を摘み取っている ③保護者が車をパーキングに入れずに路上駐車している 上記の内容の苦情が近隣の方から杉並区保育課に寄せられた。	①苦情内容通りかけっこを行っており、公道ではなくグラウンド内で行うこととする。②保育時間中ではなく、登降園時に起きていることと考えるため、保護者に注意喚起を行う。③園便りで保護者に協力を求めた。
3	尾久隣保館保育園	夕方保護者より連絡あり「子どもを迎えに行こうとしたら自宅の前になるので、誰かが連れてきてくれたのかと思った」とのことであった。 本児は転園して当園に入園したばかりであった。	直ちに担任に確認したところ、本児がいないことに気づき、事務所に報告しようとしていた所であった。母親に状況説明するよう電話を取り次ぎ、その場で謝罪の意も伝えしたが、改めて直接親子に会って本児の無事の確認と謝罪を行う。母親は終始落ち着いた表情で園の説明を聞いた後、本児の様子を聞かせてくれた。
4	八王子隣保館保育園	連絡事項の不行き届きや洋服などの間違いが多い。	職員間の連携ミスや保護者への連絡ミスが重なり不信感を抱かせてしまった。職員と保育について十分に話し合い、話し合い結果を保護者に伝え理解を得る。
5	浮間ハイマート	子どもの通知表を職員が見たかの問い合わせがある。初めての通知表なので母が一番先に見たかったことと、以前他の職員より見せなくても良いと聞いていたとの訴えあり。	施設長より、子どもの言動から通知表を先に確認したことを謝罪し、今後十分に注意を払う旨伝える。また、個人情報の取り扱いについては家庭ごとの方針や意向を十分に把握し配慮しながら施設での学習支援等に繋げていけるよう保護者と協力し取り組んでいくようにする。

## 2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	王子隣保館保育園	親子遠足でゲーム遊びをした際、自分に順番が回らず終了となってしまったためいじけて泣いてしまった園児に対し、「月曜日に保育園でやろう」と担任保育士が声をかけ、園児もその場は納得した。しかしながら、後日母親が子どもに確認したところ行われておらず、「約束したことを行っていないのはどうしてか理由を説明してほしい、また、子どもにも謝ってほしい」と連絡帳に書かれていた。	すっかり忘れてしまっていたことを子どもに謝り、保護者にも理由はなく忘れてしまったことを説明すると、「わかりました」と返事をもらう。 忘れてしまったことが原因だったが、親としては子どもと約束したことは守ってほしいという気持ちであっただろうということや、言葉かけには十分注意していくよう確認する。
2	方南隣保館保育園	園医が登園を許可しても登園を拒否したり、園での子どもの怪我についても付き添いをして病院に行った筈であるが、説明が一切ないなど看護師の対応が前任者と違い信用できない。	園長が当該看護師に確認すると、保護者の誤解だったことが判明する。このことを踏まえ、保護者と話し合いを行い、誤解は解けた。 併せて看護師と保護者との信頼関係の構築の大切さを話し合った
3	八王子隣保館保育園	「ある特定の先生は保護者が挨拶をしても返さない（毎回）。かなり大声で3回も言ったがやはり返してもらえなかった。指導はどうなっているのか」という内容の投書があった。	直ちに当日の受け入れ担当者に事実の確認を行うと、「他の事を行っていて気付かなかった」とのこと。登園してきた時は、すぐ気付けるように環境を整えておく、また、職員同士は連携を取り、フォローするよう話し合う。挨拶は基本、職員から明るく元気にあいさつするように昼礼にて伝える。
4	ハイツ尾竹	退所後の郵便物をハイツ尾竹で預かってほしいと依頼していたが、スタッフは預からずに返却してしまい予定通り荷物を受け取ることができない。依頼したことはしっかりとやってほしい。	職員間での連絡が徹底されていなかったことにより生じたこちら側のミスであり、全面的に謝罪した。返却されてしまった郵便物については施設で追跡調査を行い、回収し届けることを本人に提案し、それでの返答があったため、再配達の手続きを取り無事に本人に届けた。
5	弥生荘	相談時にその際の職員の対応や、これまでの対応の不備、職員への不信感の訴えがある。	職員引継ぎ会議で検討し、今後も丁寧で不信感を持たれない対応に努めることを確認する。そのうえで当該相談内容の回答を行い、本人も理解を示す。

### 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	尾久隣保館保育園	夕方保護者より連絡あり「子どもを迎えに行こうとしたら自宅の前にいるので、誰かが連れてきてくれたのかと思った」とのことであった。本児は転園して当園に入園したばかりであった。	直ちに担任に確認したところ、本児がいないことに気づき、事務所に報告しようとしていたところであった。母親に状況説明するよう電話を取り次ぎ、その場で謝罪の意も伝えたが、改めて直接親子に会って本児の無事の確認と謝罪を行う。母親は終始落ち着いた表情で園の説明を聞いた後、本児の様子を聞かせてくれた。
2	弥生荘	自分の子や隣室の子（ともに乳児）のことを考えると他世帯〇〇号室の臭いにもう我慢できないと苦情がある。「自分の幼少期を思い出してしまい辛い」などと話し、「できるならドアを開けないで欲しいくらいであるが、そうもいかないの、ひとまず職員から話をしてもらい、本人に少しでも意識を持ってもらえたらと思っている」と話す。	職員から当該世帯には話をすると回答し、当該世帯に対して廊下で臭いが気になるという話があったことを伝える。居室の片づけはできているかと聞くと、「できている」との返答があるが、当該世帯は身体衛生面の課題もあり、今後も居室の衛生状態の確認や施設のシャワー室の利活用も併せて促していく。

### 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	仮設園舎上階の住民より、15時から18時の間に下から突き上げるような音がする。うるさくて子どもが勉強できず困っていると苦情がある。	苦情を受けた日の終礼時に職員全体に周知し、原因を究明していく。時間的に幼児が一斉にトイレに行く時間でもあり、トイレドアの開閉の際に受ける衝撃音ではないかと考えられたため、音が出ないようにドアに細工を施し、以降は同様の苦情は入っていない。
2	浮間ハイマート	以前も相談し、対応してもらった上階（上階は都営シルバーピア）の騒音について、その後も騒音が続いている。上階の住人が認知症であることの説明を受け、施設内でも防音対策などの対処をしてもらったが、現在も深夜早朝の騒音で目を覚ますことがあり、やはり気になっている。音がしていることは他の利用者にも確認してもらっているのに間違いはない。以前上階の住人らと直接話し合いができる場を設けるという予定もあったが、相手方の入院等でできなかったこともあるため、どんな人が住んでいるのか知りたい。弁護士からの助言を受けたので、最終手段として上階の住人に直接会うことはできないだろうかと相談あり。	まず申出者より相談があったことを施設内で報告し、対応については追って回答すると伝える。その後、施設からシルバーピア管理人へ連絡を入れ、上階の住人について確認するが、上階の住人は現在長期入院中で不在。上階左隣は空室、上階右隣は在室とのこと。上記確認した情報を申出者に報告すると、上階からの騒音だと信じ切っていたため、上階住人の長期入院についてなかなか納得できない様子を見せ、ショックだと話す。公営住宅は音については大小様々で仕方ない面があると友人からも聞いているので仕方がないですね、わかりましたと話あり。施設からは再度シルバーピア管理人に連絡し、騒音についての注意を掲示等で周知していただきたいと要望した。

## 5 病気がにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	汐入とちのき保育園	前夜発熱したが解熱し、元気も食欲もあるとのことで、検温し受け入れた子（A）がいた。Aは結果的には熱が上がってしまい受診したところ、病院で申出者（Bの祖母）と会い、AがRSウィルスにかかっているという情報を得た。Bは保育園に入所する間にRSウィルスで入院したことがあり、申出者は心配して前日に熱のあった子は病院を受診してから受け入れてほしいとの要望が出される。	働いている保護者のための保育園でもあり、保護者の仕事の状況もあり、必ずしも病院へ行って大丈夫と言われてから登園してくださいと強制はできない。入園式や懇談会、毎月の保健便りでも、協力してもらえよう呼びかけていると話し、後日母親、園長、担任と懇談し、母親には理解を得る。
2	長寿園	施設より電話で母が骨折し入院治療が必要との連絡を受けたが、数日前から具合が悪かったのであればなぜその時に病院を受診させなかったのか、命にかかわることなのに、対応が遅く雑である。利用者をもっと大切にしてほしい。	数日前に内出血による痣があるのを確認。本人に尋ねたが「痛い」とは言わず、また痛がる素振りもなかったために通院が遅れたという旨説明し謝罪した。今後について、家族は電話で早く病院で治療し母の身体を元の状態に戻してほしいと話す一方、治療の同意は必要なら施設の方に任せるのでやってもらって構わないと、それ以上介入したくない様子が見られた。そのため施設で治療の同意等を代行し、家族の同意等の書類は手紙を添え郵送でやり取りをしながら、利用者の治療を行うこととなった。なお、家族は一度も施設及び病院へは来なかった。

## 6 設備にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	ハイツ尾竹	浴室給湯器のお湯の温度が低く寒い。 入浴の際に風邪をひいてしまいそうなので、高温が出るようにしてほしい。 乳児を沐浴させるのにも不便である。	数年前に利用者の希望で、児童の火傷防止のため全世帯高温のお湯が出ないように設定に変更していた。今回意見が出たことで、再度利用者の方々の意見を伺って、温度設定について再検討してみたい旨回答する。その結果高温のお湯が出るようにして欲しい希望が多く、まずは取り急ぎ乳児のいる世帯の設備修繕を優先的に行い、申し出の6日後には改善に至った。また、その他世帯も以降段階的に修繕することとした。