

平成27年度 福祉サービス苦情受付状況

(1) 月別受付件数

施設種別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
生活保護施設	4	4	5	8	10	5	6	5	6	3	9	4	69
介護保険施設	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
児童養護・情短施設	0	1	0	1	4	3	1	0	0	2	0	0	12
母子生活支援施設	9	11	9	6	4	6	7	7	4	8	7	2	80
保育園・保育所	5	2	4	3	3	8	2	1	4	5	6	4	47
自立支援センター・生活困窮	2	15	13	1	2	2	0	0	0	1	0	0	36
本部事務局	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	3	0	7
計	21	33	31	21	24	24	18	13	15	19	25	10	254

(2) 苦情申出者

施設種別	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計
生活保護施設	60	1	7	1	69
介護保険施設	0	3	0	0	3
児童養護・情短施設	2	3	4	3	12
母子生活支援施設	80	0	0	0	80
保育園・保育所	0	35	2	10	47
自立支援センター・生活困窮	28	0	8	0	36
本部事務局	2	3	0	2	7
計	172	45	21	16	254

(3) 苦情受付方法

施設種別	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	計
生活保護施設	1	5	27	36	69
介護保険施設	2	1	0	0	3
児童養護・情短施設	5	1	5	1	12
母子生活支援施設	20	41	0	19	80
保育園・保育所	9	24	10	4	47
自立支援センター・生活困窮	0	0	36	0	36
本部事務局	7	0	0	0	7
計	44	72	78	60	254

(4) 苦情内容別件数 ※複数回答の為、受付件数と一致しない場合があります。

施設種別	サービス・ケア内容	個人の嗜好 個人の選択	他の利用者	財産管理・ 個人情報等	制度法律等	その他	計
生活保護施設	33	5	31	1	1	6	77
介護保険施設	3	0	0	0	0	0	3
児童養護・情短施設	4	0	5	1	0	3	13
母子生活支援施設	11	0	61	0	0	8	80
保育園・保育所	36	1	0	0	0	10	47
自立支援センター・生活困窮	9	1	16	0	0	11	37
本部事務局	4	0	0	0	1	2	7
計	100	7	113	2	2	40	264

(5) 運営施設別受付件数

施設種別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
淀川寮救護	2	2	0	1	0	1	2	0	2	2	5	1	18
淀川寮更生	0	0	1	0	0	2	0	0	2	1	4	2	12
大淀寮救護	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5
大淀寮更生	0	1	4	7	10	2	3	5	2	0	0	0	34
ふみのさと倶楽部	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
助松寮	0	1	0	1	3	2	1	0	0	2	0	0	10
弘濟みらい・のぞみ園	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
北さくら園	4	5	6	3	3	3	4	5	1	3	1	1	39
東さくら園	2	3	1	1	1	3	0	0	1	1	3	1	17
南さくら園	3	3	2	2	0	0	3	2	2	4	3	0	24
阿倍野保育園	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
相川保育園	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
森之宮保育園	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	4
秀野保育園	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
長柄保育園	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
湯里保育園	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
西六保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
六反南保育園	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
玉出東保育園	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
北桃谷乳児保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香簀保育園	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	3	8
東喜連保育園	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
今福南保育所	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	5
今津保育所	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4
新北島保育所	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3
自立支援センター舞洲・生活困窮	2	15	13	1	2	2	0	0	0	1	0	0	36
本部事務局	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	3	0	7
計	21	33	31	21	24	24	18	13	15	19	25	10	254

苦情の内容	担任を通じて、級友と級友の保護者より『鉛筆がなくなり、同じ物を寮児童が持っている為、寮児童が盗ってしまったのではないかと確認してもらいたい』と連絡が入ったと聞く。担任より寮児童に話を向けても二転三転している為学校でも聴き取りをしたい。
対応と結果	寮でも、寮児童に事実を確認すると、盗ってしまった事を認める。失くした子の保護者からは、謝罪はいらぬが、この件で友人関係が上手くいかなくなるような事がない様にしてもらいたい。今後も仲良くしてほしいと担任を通じて話があった。

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年11月12日
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	母の会のレジュメで言葉遣いに気を配るよとの記述に対して、「言葉遣いの悪さが嫌ならば、そう思う人が耳栓をして生活すればよい」と怒りを露わにする。		
対応と結果	不満な気持ちを傾聴する。怒りの原因は不明だが、レジュメに入居者の声を載せた職員の対応についても話したいようであったため、文面に関する不満も母の会で伝えればよいと伝える。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年11月26日
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	朝の入浴予約の順番待ちについて、荷物を置いて場所取りをした上で、ゴミ捨てに行く人がいるが、それは良いのか？自身はゴミ出しをした後に並んでいる。		
対応と結果	話を聞いた上で、特に施設としては取り決めはしていないことを伝える。その上で相手方に声をかける事、母の会で意見内容を伝えることで了承される。 その後母の会にて、申出内容を伝えた上で、施設の入浴予約の仕方の再確認と、申出内容についてはルール化しない事を伝え理解を促した。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成27年12月1日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	16時頃トイレに行きたいと伝えると「あかん」と言われ、自宅へ帰るまで我慢していたことを知り、子どもにとって先生からの「あかん」と言う一言の重みと冷たすぎるのではないかと。どういう状況で、そのように伝えたのか？生理的な現象をどの様に対応しているのか、知りたい。		
対応と結果	A保育士にどういう状況で、そういう伝え方をしたのか聞き、A保育士も「あかんと言ったかどうかは、点呼中だったので、はっきり覚えておらず、「今はあかん」と言ったかもしれないとの事。点呼後に再度声をかける事もしなかった配慮不足を注意し、園長・保育士と保護者の3名で話す場を設け、状況説明と対応についての謝罪をする。生理的な現象については、止める様なことはしていないことも伝える		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年2月25日
------	---------	-------	------------

苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他 ()		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他 ()		
苦情の内容	子どもと担任との関わりの中で思いをくみ取ってもらえなかったり、納得せずに終わってしまったりすることが多いようで、家でも話をする姿がある。そんな子どもの様子を見てみると辛いし、親として不安に思ってる。と母親より話があった。		
対応と結果	母親の思いを汲みながら話を聞く。そういった思いを子どもにさせてしまったこと、不安にさせてしまったことを謝罪する。子どもの気持ち、保護者の気持ちを受け止め、関わりを今一度見直し改めるようにする。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年2月22日
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他 ()		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他 ()		
苦情の内容	友だちに「仲間に入れて」と言われ心を痛めている。どのように子どもや保護者に対応しているのか時系列で教えてほしい。		
対応と結果	クラスとして子どもたちに絵本などを通して友だちについて考える機会を持つとともに、クラス懇談会で保護者にもクラスの様子や子どもの成長過程を伝える。また、この件に関わった本児と友だちからも話を聞く。 保護者の希望で一連の経過を報告書として渡し、時系列で両親に説明をすることで理解していただく。また全職員に周知し、長時間保育等でも子どもたちの関わりを気をつけてみるようにする。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成27年12月10日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他 ()		
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他 ()		
苦情の内容	超過保育料請求について、保護者の時計では間に合ったと思っていた。しんどい中急いできたのに・・・もう保育園に来ないとの事だった。		
対応と結果	翌日園長が電話をして、話を聞き職員の対応についてお詫びをし保育園に来てくれることを待っている旨を伝えた。2日後に登園された。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年2月25日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他 ()		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他 ()		
苦情の内容	3歳児クラス保護者より、登所前に病院に行ってから登所をするため、登所時間が10時を過ぎるかもしれないと言われた。対応した保育士の声のかけ方が「遅くなられるのは困る」と言っているように聞こえ不快に感じた。との苦情がある。		
対応と結果	担任が対応する。不快に感じられたことを謝罪し、保護者の感じられた話をしっかり聞くことで納得してもらえる。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成27年11月11日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input checked="" type="checkbox"/> その他（近隣住民）		
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	焼き芋会を翌日に控え、近隣の方にその旨のお手紙を投函したところ、その1件より電話があり、「前年度も煙についての苦情を伝え、焼き芋会を見直すと言っていたのに今年もするのか？」との問い合わせがあった。		
対応と結果	焼き芋会の行事自体は子ども達も楽しみにしているので続けたいこと、でも、出来るだけ煙の出ないように炭を使ってすることなど伝え、納得していただいた。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年3月25日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	保護者会内で、発表会、運動会等の保護者参加の人数制限や会場についての問い合わせがある。園としての方針もあると思うので、決まりごとについては、保護者会で協力できることがあればしていきたいと考えている。		
対応と結果	保護者会での意見を聞き、園で改善できること、できないこと、保護者には、行事に対して今までも意見を聞き対応していたが次年度より全員にアンケートを配布し、検討していくことを決定し、周知文章を配布した。年度初めの保護者会総会でもお伝えすること決定する。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成28年1月15日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	インフルエンザが多数出た場合はクラス閉鎖も考えてください。子どもからママへの感染が一番大変だと思います。（結局ママが仕事を休む羽目になったと何人かの人から聞きました）		
対応と結果	特にインフルエンザや感染性胃腸炎などの対応は大阪市の意向をお伝えし従来どおり感染期間中の高熱や下痢嘔吐の症状が見られた場合受信されて1日様子を見ていただくようお願いを行なった。		

施設種別	本部事務局	受付年月日	平成28年2月17日
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input checked="" type="checkbox"/> その他（雇用受入予定先）		
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談分類	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ ）		
苦情の内容	利用者(被雇用者)が「職員からこんな会社に就職するな」と言っていた。職員が利用者の就業を阻害していいのか？		
対応と結果	当該企業は、利用者に対しての賃金不払いや募集要項と実際の勤務条件との隔たりがあるため、問題になっている。 ただ、職員の利用者に対する説明方法の再確認を行った。		

