

平成 26 年度 福祉サービス苦情受付状況

1. 月別受付件数

	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	6	16	2	2	5	6	11	6	8	1	1	2	66
介護保険施設	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	7
児童養護施設等	1	0	1	1	0	0	3	1	4	0	2	0	13
母子生活支援施設	6	13	6	10	10	8	8	5	5	7	7	9	94
保育園（所）	8	3	2	1	3	6	3	2	3	3	5	7	46
自立支援センター	1	5	1	2	4	0	2	2	6	6	1	0	30
本部事務局	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	7
計	26	38	12	18	24	20	29	18	26	18	16	18	263

2. 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計
生活保護施設	54	0	9	3	66
介護保険施設	5	1	0	1	7
児童養護施設等	4	5	0	4	13
母子生活支援施設	92	0	1	1	94
保育園（所）	2	38	1	5	46
自立支援センター	21	0	9	0	30
本部事務局	2	4	0	1	7
計	180	48	20	15	263

3. 苦情受付方法

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	計
生活保護施設	3	7	54	2	66
介護保険施設	1	2	0	4	7
児童養護施設等	5	2	4	2	13
母子生活支援施設	17	59	2	16	94
保育園（所）	8	28	6	4	46
自立支援センター	0	4	26	0	30
本部事務局	7	0	0	0	7
計	41	102	92	28	263

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

	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	20	2	41	0	0	4	67
介護保険施設	4	0	1	0	0	2	7
児童養護施設等	7	0	3	1	0	2	13
母子生活支援施設	19	1	69	1	0	6	96
保育園（所）	39	0	1	0	1	5	46
自立支援センター	13	0	19	0	2	3	37
本部事務局	6	0	0	0	0	1	7
計	108	3	134	2	3	23	273

5. 事業所別受付件数

	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	0	5	0	2	2	0	0	2	0	0	1	1	13
淀川寮更生	2	0	1	0	0	2	2	3	0	0	0	0	10
大淀寮救護	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	1	6
大淀寮更生	4	11	0	0	1	4	7	1	8	1	0	0	37
ふみのさと倶楽部	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	7
助松寮	1	0	0	1	0	0	3	1	3	0	1	0	10
弘済みらい・のぞみ園	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
北さくら園	3	5	5	6	6	6	6	4	5	2	4	4	56
東さくら園	1	1	0	1	0	2	0	0	0	3	1	2	11
南さくら園	2	7	1	3	4	0	2	1	0	2	2	3	27
阿倍野保育園	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	5
相川保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
森之宮保育園	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	2	7
秀野保育園	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
長柄保育園	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
湯里保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
西六保育園	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
六反南保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
玉出東保育園	3	1	0	0	0	2	1	1	0	0	1	0	9
北桃谷乳児保育園	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
香簀保育園	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
東喜連保育園	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
今福南保育所	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3
今津保育所	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	6
新北島保育所	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
自立支援センターおおよど	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
自立支援センター舞洲1	0	4	1	0	3	0	0	1	3	2	0	0	14
自立支援センター舞洲2	0	1	0	2	1	0	2	1	3	4	1	0	15
本部事務局	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	7
計	26	38	12	18	24	20	29	18	27	18	15	18	263

福祉サービス苦情解決状況報告概要（抜粋）

※ 文書による内容は、ほぼ原文どおり掲載しています。

施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成 27 年 2 月 12 日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	他利用者がギャンブル等行っているようであるが、施設として黙認しているのか。施設内にスポーツ新聞を置いているのは故意に行っていることなのか。 上記主訴について、施設長と協議のうえ、施設としての回答を施設長から直接説明することとした。		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ギャンブルについては寮規にあるとおり禁止をしており、黙認はしていないこと ・そのような行為が見られたり臭わすような行動があった場合には全体会で周知し、直接注意することもあること。 ・スポーツ新聞については是非を問われてきた経過があるが、TVによる情報取得が施設内で限られる中、一般紙による情報提供のみでなく、スポーツや芸能他の情報提供の一つとして顧客満足度を意識した形で残しているという現状がある。 上記内容に理解を示され、申出者がギャンブル依存症治療歴があり、他利用者のギャンブル行為を噂で耳にすることで、施設側の対応を確認したかったとの主旨の弁があった。		
施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成 26 年 9 月 4 日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他(意見投書箱)		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	〇〇さんの事ですが、夜 9 時以降の行動の物音がうるさく、同室者や隣の部屋の人間がなかなか寝付けない状態です。お茶を飲む、トイレに行く、タバコを吸う、それらの動作がすべて都度大きな音を立てて部屋を出て行ってするものなので大変です。他にも迷惑となる行為をしているようなので、注意して下さい。		
対応・結果	担当職員より、確認を行う。点呼後に 1 回、その 1 時間後に喫煙のため 1 回、起床までに計 2 回居室を出入りすると言う。扉の開閉音・足音にも気を付けているつもりであると言われる事から、利用者の中には不眠・精神疾患・ストレス等、決して精神的に良い状態とは言えない方が多数いる事、そして人のとらえ方が様々である事を承知しておく事が重要であると伝え、就寝時間中の物音については今後も留意してもらいたい旨を伝えた。以降同様の苦情は挙がっていない。		
施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成 26 年 10 月 12 日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	〇〇号室 S 氏の事ですが、風呂の事で何度も皆から言われている様ですが、いまだに良くなっていません。それだけでなくトイレの後に流さず手も洗わず消毒もせずに食堂へ入っていくのを見かけました。何度も注意しても改善しなければ担当を指導するか担当を変えるべきです。ここは集団生活の場です。守れない人や指導員は不用です！		
対応・結果	これまでにも S 氏には繰り返し衛生面での注意を行ってきたが、能力的な事もあり、一時的に改善されるだけであった。今回は定期的に声かけを行う事で、ずいぶん改善され、同様の苦情はこれ以降でなくなった。		

施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成26年10月30日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他(級友の保護者)		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他(学級担任より)		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	子どもの顔に傷をつけられた。落ち着かない子は登校させないでほしい。保護者代わりなら職員がきちんと見て欲しい。謝罪は不用。		
対応・結果	対象児童に指導を入れ、翌日の登校時に相手児童に対し、対象児童と職員共に謝罪。2日後の授業参観時に関係児童の母へ謝罪を行い、受け入れてもらう。校長や担任等に本児の状態を伝えフォローアップ体制を図る。		
施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成26年11月10日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他(級友の保護者)		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	こどもが学校で首を絞められた。今回で2回目であり、保護者代わりなら職員がきちんと指導をしてほしい。		
対応・結果	対象児童に指導を入れ、翌日登校時に担任同席のもと相手児童に対象児童と職員共に謝罪。保護者へ電話で経緯を説明した後來寮して頂き、謝罪を受けてもら		
施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成27年2月14日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	こども相談センターのケースワーカーより、児童の実母より園の職員の対応についての苦情の電話があったと連絡がある。学校の行事に参加できるのか確認をしてみると、なかなか連絡をもらえなかった事、面会の日程が決まらない事、電話の回数が多いと嫌味を言われた等の訴えがあった。		
対応・結果	担当者より実母に連絡をし、対応等の不手際を謝罪。後日実母、ケースワーカー、職員との話し合いの場を設け再度謝罪し、納得して頂く。あらためて電話や面会、外出等の取り決めを行う。		
施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成26年10月8日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	他入所者が自転車から降りずに、門からエントランスまで走って入ってくるのが危険がある。		
対応・結果	他入所者に職員から、門を出入りする際は自転車から降りて歩くよう伝え、自治会全体でも注意を呼び掛ける。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年1月7日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	施設内保育で、子どもの預かりをしてほしい。		
対応・結果	話を聞くと、年末年始の育児にストレスを感じられた様子であり、話を傾聴する。また、保育室の子どもの保育は就労優先であることを伝え、預かりが可能な日には、預かることができることを伝えて、予定の日を伝え了解ある。		
施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年1月11日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	学童児からのDSすれ違い通信機能のメッセージで、「くそばあ、死ね」などのメッセージが送られてきたので、子どもに直接注意をしたが、学童でも注意をしてほしい。		
対応・結果	緊急子ども会を開催して、3DSの利用に関するメッセージ機能のやり取りの注意と、利用のマナーを伝える。		
施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成27年3月24日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	申出者宛の郵便物（児童扶養手当現況届確認依頼書）が空き居室用のポストに入っていた事が判明し職員が謝罪。手続きなど滞っていないかこちらで確認すると伝えると一旦了承される。その後「私に対する役所のイメージが悪くなる。私に落ち度はないため、役所に謝って欲しい」との申出がある。		
対応・結果	書類は昨年夏頃送付されたと思われ、その原因は明らかではなく事実確認できない事もあり、謝罪する。すぐに役所に確認したところ、手続きに不備はない事を確認したため、説明の上思いを傾聴する。※今後も申出があれば話を丁寧に聞く予定。空き室のポストの確認を職員が徹底し抑止をはかる。職員に事案内容を周知、施設内巡回時に確認することを決める。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成26年5月8日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	手洗い後のアルコール消毒をすると手が荒れるので、やめてほしいとお願いしていたのにアルコール消毒をしたようで手が荒れてしまった。消毒がダメな事を伝えているので、気を付けてほしい。		

対応・結果	その日のアルコール消毒を実習生にさせてしまい、みんなと一緒に消毒をしてしまった事であった。この事をお母さんに話し、謝罪する。 園の対応としては、アルコール消毒は、実習生にさせない。もしするとすれば、アルコール消毒をしてはいけない子にリボンを付けるなど分かりやすくする。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成26年9月24日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	平成27年度より用紙が変更するアレルギー献立表について、表記の分かりにくさや材料名等が抜けている事についてまた、変更になった経緯を教えてください。		
対応・結果	担任より園長に報告があり、調理員・栄養士と話し、材料漏れの確認をした後、不備の材料名を書き足し再度保護者に献立表を渡し謝罪し、献立表の説明をする。保護者からは、「わかりました」と返事をもらう。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成26年9月24日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	保育園での子ども同士のトラブルを聞いておらず、知らせてほしかった。子どもが「口に砂を入れられた」と話しているので事情を聞きたいと申し出があった。		
対応・結果	友だちに砂をかけられた事実があり、その場にいた保育士が対応したものの、保護者へ伝えていなかった事で心配をかけた事を謝罪する。子どもの話を聞き心配が大きかったようだが、「投げてしまった砂が口に入った」という事実を伝え理解していただく。話の中から普段からのコミュニケーション不足があったのではないかと感じ、今後意識的にコミュニケーションを図っていくよう努める。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成26年9月8日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()
苦情内容	降所時、2歳児クラス保護者より話を伺う。お迎えに来たときに、子どもが自分の靴ではなく、保育所の靴を履いていた。子どもに尋ねても何も言わず、担任からも何も説明がなかった。自分から先生に尋ねると、遊んでいて靴を濡らしてしまったので、保育所の靴を貸し出しているとのこと。貸してもらっているのありがたいと思うが、自分から尋ねる前に、先生の方から知らせてほしい。		
対応・結果	降所時間で、保護者対応が多くなり、伝えるのが後回しになり遅くなったことを謝罪すると、保護者も承諾。ばたついてしまう時間だからこそ、丁寧な対応の大切さを職員に周知徹底し、対応の大切さを改めて見直す機会となりました。		
施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成26年4月8日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()

相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他()		
苦情内容	1歳児が進級したばかりの時、新入児は部屋で、進級児は園庭での受け入れをしていたのだが、進級児の母親より、朝の園庭での受け入れ時に担任が側に行き声を掛けて受け入れしなかったことについて、「誰に子どもを預けたらいいのかわからない」と連絡ノートに記してきた。		
対応・結果	朝、園長、主任も受け入れ時に声をかけていたのだが、お母さんの思いとしては担任に受け入れしてもらいたかったようである。また、持ち上がりの担任もいたのだが、勤務の都合上まだ信頼関係も浅い新任が進級児の受け入れをしていたので、持ち上がりの担任が進級児の受け入れ担当に変更するよう対応を変えた。お母さんにはお迎え時、口頭で、不安に思わせたことを謝り、気をつけることを伝えると納得して下さった。		
施設種別	ホームレス自立支援施設	受付年月日	平成26年8月15日
苦情申立者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿名 4. その他()		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他()		
苦情内容	入所者2名が合わせて事務所まで来られ、○室のDさんが娯楽室で携帯電話片手に大声で長時間喋っている。使用した椅子も元に戻さないなど迷惑している ので職員から注意して欲しいとの苦情が寄せられる。		
対応・結果	苦情が寄せられた同日、職員がDさんとの面談を実施。苦情の内容を伝えたところ、自分が行なった行為であると認められる。Dさんに対し、共用スペースでのマナー遵守を呼び掛けており、Dさんからは謝罪の言葉があった。		
施設種別	ホームレス自立支援施設	受付年月日	平成27年1月1日
苦情申立者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿名 4. その他()		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他()		
苦情内容	(投書による苦情。匿名希望。) 朝早くからTVのボリュームが物凄く大き過ぎて迷惑をしています。夜はTVのリモコンを独占するので頭にきています。少し注意をして下さい。		
対応・結果	苦情を寄せられた御本人から聞き取りを行ない、同室のEさんへの苦情であることを確認する。Eさんについては、難聴が認められることから、そのことを御理解頂くことで誤解も解消され、問題解決に至っている。		
施設種別	本部事務局	受付年月日	平成26年4月5日
苦情申立者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿名 4. その他()		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報 5. 制度法律等 6. その他()		
苦情内容	新しい担任が若い先生で不安。園長に言っても反応が少ないので本部から話をしたい。		
対応・結果	主任から、担任を決める時には十分考えて決めている。また、フリー保育士を配置する予定であることも伝え納得してもらおう。 今後、保護者の不安を解消するため、積極的に声掛けをしていく。		

施設種別	本部事務局	受付年月日	平成27年1月23日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報 5.制度法律等 6.その他()		
苦情内容	子どもが遊具から落とされたが、最初の状況報告と子どもが言っている内容が違う。頭を打った可能性があるのに、受診させていなかった。		
対応・結果	何度か保護者とやりとりをし、①事故があった場合は、保護者へ連絡する。②職員からの聞き取りを徹底し保護者へ説明する等の改善案を提示し、とりあえず納得される。		