

平成 27 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	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
児童養護施設等	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（所）	5	2	4	3	3	8	2	1	4	5	6	4	47
自立支援センター	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

	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	7	69
介護保険施設	0	3	0	0	3
児童養護施設等	2	3	4	3	12
母子生活支援施設	80	0	0	0	80
保育園（所）	0	35	2	10	47
自立支援センター	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

	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
児童養護施設等	5	1	5	1	12
母子生活支援施設	20	41	0	19	80
保育園（所）	9	24	10	4	47
自立支援センター	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	33	5	31	1	1	6	77
介護保険施設	3	0	0	0	0	0	3
児童養護施設等	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（所）	36	1	0	0	0	10	47
自立支援センター	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. 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	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
弘済みらい・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	23	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	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

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 10 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( )		
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	自立に向けての準備について話が聞きたい。同室者や仲の良い利用者から様々な情報が交錯していて混乱している。 どの程度の貯金が必要なのか。20万円貯めないと退寮できないのか、生活保護費から自立に際して必要な敷金等が一切出ないのかなど不安に感じている。		
対応・結果	担当支援員より、上記内容と今後の将来設計も含めた話し合いの場を設定し面談。自立貯金については、ある程度の金額は許容、容認されているが、個人の事情や福祉事務所、行政の考え方によって貯金額の設定は異なり、はっきり金額は決められていないことを説明。利用者それぞれの事情と将来の目標や自立先、措置機関の判断によって貯金額や、貯金の使い道、敷金支給、家具什器費、布団代などの対応は違うことを伝える。色々な利用者から話しを聞いて混乱する気持ちは理解・共感出来るので、不安な事やわからない事があれば、いつでも相談して下さいと伝え、主も丁寧に説明をしてもらえたと認識。理解を得た。		
施設種別	生活保護施設	受付年月日	平成 27 年 10 月 6 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( 地域 )		
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( 地域からの苦情 )		
苦情内容	(H27.4/6 地域苦情内容) ① 大淀寮の隣のマンションの住人が来所。救護利用者 N 氏が粗大ごみ置き場に主のごみを不法投棄しているとの訴え有り。当寮に請求するので連絡先と担当者を教えてほしいと訴え有り。 ② その後電話にて管理会社より粗大ごみの全ての処分をするのであれば目はつむったるが、処分しないのであれば処分料を請求するといった内容の電話あり。		
対応・結果	① 救護職員が現場に行き確認。その場に主も同席する。ぬいぐるみの入った袋を捨てていた様子。管理会社の社員に謝罪し主の捨てた物を全て引き上げる。そのあと主に厳重に注意をする。一般の粗大ごみと思ったとのこと。必ず職員に相談するよう伝える。 ② 管理会社に電話連絡する。今朝方の入所者の粗大ごみを捨てた件に関して謝罪したうえで、それ以外のごみに関しては、明らかに机や椅子など利用者が捨てるような内容ではなく、施設に処分料を請求されても支払わない旨を伝える。まくし立てた言葉で目撃者がいる等話をし「請求書送るからな！」と電話を切る。 ③ 本部に報告済み。大淀警察署からも連絡が入るも上記内容で伝える。2週間後ぐらいに粗大ごみについては全て処分されており大淀寮に請求はなし。その後管理会社からも連絡なし。		
施設種別	児童養護・情短施設	受付年月日	平成 28 年 1 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( 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( 事実確認 )		
苦情内容	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・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	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	母の会のレジュメで言葉遣いに気を配るようとの記述に対して、「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・結果	不満な気持ちを傾聴する。怒りの原因は不明だが、レジメに入居者の声を載せた職員の対応についても 話がか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	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	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・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	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	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・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	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・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	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	友だちに「仲間に入れない」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・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	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	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・結果	翌日園長が電話をして、お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	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	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・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	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他( 近隣住民 )		
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( 行事への苦情 )		
苦情内容	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い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・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	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・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	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	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・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知らせを行なった。		
施設種別	自立支援センター	受付年月日	平成27年5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	洗濯室の利用について 夕方は外部就労者が帰所するため洗濯室が混雑するのにも関わらず、日中施設にいてる未就労者が夕方に洗濯室を利用しており迷惑しているので注意してほしい。		
対応・結果	日中建物内にいてる人は夕方までに洗濯を終わらせるよう6/1全体会で周知し理解を得る。		
施設種別	本部事務局	受付年月日	平成28年2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	保育園に入りたいが、前年度も今年度も2～3歳児の受入が0人だった。どういうことか？		
対応・結果	年度当初は保育士数の関係で受け入れできない可能性もある。保育士が確保できれば、入所枠が増えることもある。またこの時期は次年度の入所児童枠を確定させるため、区役所が入所を断るケースもある。と伝える。 完全に納得された様子ではなかったが電話を切る。その後は特に問い合わせはなし。		
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	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他(雇用受入先)		
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	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るのか？		
対応・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。		