

平成 30 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
本部事務局	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
生活保護施設	1	0	0	1	1	8	0	0	0	2	1	0	14
介護保険施設	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3
児童養護・心理治療施設等	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	6
母子生活支援施設	9	2	3	4	7	2	1	0	4	2	0	1	35
保育園・保育所等	7	3	1	7	0	3	3	4	0	2	3	1	34
自立支援センター	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	4	11
生活困窮者自立相談支援事業	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
計	18	8	7	14	11	15	5	6	5	7	5	7	108

②申出者別受付件数

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計
本部事務局	2	1	0	1	4
生活保護施設	12	0	2	0	14
介護保険施設	0	2	0	1	3
児童養護・心理治療施設等	0	4	0	2	6
母子生活支援施設	35	0	0	0	35
保育園・保育所等	0	28	3	3	34
自立支援センター	8	0	3	0	11
生活困窮者自立相談支援事業	1	0	0	0	1
計	58	35	8	7	108

③苦情受付方法

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	計
本部事務局	4	0	0	0	4
生活保護施設	1	1	12	0	14
介護保険施設	1	2	0	0	3
児童養護・心理治療施設等	4	0	0	2	6
母子生活支援施設	8	24	1	2	35
保育園・保育所等	8	19	6	1	34
自立支援センター	0	0	11	0	11
生活困窮者自立相談支援事業	0	1	0	0	1
計	26	47	30	5	108

④苦情内容別件数 ※複数回答あり

	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	制度法令等	その他	計
本部事務局	4	0	0	0	0	0	4
生活保護施設	2	1	7	0	0	5	15
介護保険施設	3	0	0	0	0	0	3
児童養護・心理治療施設等	2	0	0	3	0	2	7
母子生活支援施設	16	3	16	0	0	4	39
保育園・保育所等	30	0	2	0	0	2	34
自立支援センター	0	0	8	0	0	3	11
生活困窮者自立相談支援事業	1	0	0	0	0	0	1
計	58	4	33	3	0	16	114

## ⑤事業所別苦情受付件数

	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
本 部 事 務 局	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
淀 川 寮(救護)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
淀 川 寮(更生)	1	0	0	1	1	8	0	0	0	1	1	0	13
ふみのさと倶楽部	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3
助 松 寮	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	4
弘濟みらい・のぞみ園	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
北 さ く ら 園	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
東 さ く ら 園	0	1	1	2	1	0	0	0	3	0	0	0	8
南 さ く ら 園	7	1	2	1	6	2	1	0	1	2	0	0	23
阿 倍 野 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
相 川 保 育 園	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
森 之 宮 保 育 園	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	4
秀 野 保 育 園	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
長 柄 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
湯 里 保 育 園	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
西 六 保 育 園	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
六 反 南 保 育 園	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
玉 出 東 保 育 園	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
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	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
東 喜 連 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北 中 本 保 育 園	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
今 福 南 保 育 所	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3
今 津 保 育 所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新 北 島 保 育 所	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
さくらんぼルーム	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
おひさまルーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
もりのこルーム	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
自立支援センター舞洲	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	4	11
生活困窮者自立相談支援(此花)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活困窮者自立相談支援(東成)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
計	18	8	7	14	11	15	5	6	5	7	5	7	108

福祉サービス苦情解決概要（抜粋）

※文書による内容は、ほぼ原文どおり記載しています。

施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成30年5月30日
苦情申立者	1.利用者本人 <b>2.家族・保護者</b> 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	<b>1.電話</b> 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 <b>4.財産管理・個人情報</b> 2.個人の嗜好・選択 5.制度・法律等 3.他の利用者 6.その他( )		
苦情内容	3月に退園した児童の保護者より、児童が出どころのわからない図書カードを持っていたと連絡がある。園で確認すると、退園前に本人に渡しており、それを保護者には伝えていなかった事が分かる。その旨を保護者に連絡して謝罪するが、児童が自由に使える金品を手にして使用したことにより家庭内でトラブルにもなっており、図書カードを手渡した職員からの謝罪も求められる。		
対応・結果	手渡した職員からも連絡を入れて謝罪している。 保護者から、今後一切園に来ることは無しにして欲しいと要求があり、児童の来園を止める形となっている。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成30年4月25日
苦情申立者	<b>1.利用者本人</b> 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 <b>4.その他</b> (内線 )		
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 <b>6.その他</b> (施設管理 )		
苦情内容	宅配業者が来園した場合は事務所にて内線を入れた上で上がってもらうことになっているが、宅配業者がいきなりドアをノックしたとの内線が入る。 主より業者へ事務所へ寄ってもらうよう連絡をしておいたとのこと。		
対応・結果	事務所職員より気づかなかったことを詫げる。 引き継ぎと職員会議にて出入りについて気をつけるよう周知する。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成30年9月19日
苦情申立者	1.利用者本人 <b>2.家族・保護者</b> 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 <b>3.文書・投書</b> 4.その他( )		
相談分類	<b>1.サービス・ケア内容</b> 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	子どもに対する保育士の話し方がきついと感じた。自分の子どもだけが怒られていると感じ不快であり腹立たしい。子どもに対する言い方、接し方を見直してほしい。		
対応・結果	保護者に不快な思いをさせたことに対し謝罪し、自分の言葉使いや接し方を改善することを伝える。今後は園での様子など伝える中、コミュニケーションを図り関係修復に努めていく。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成30年4月6日
苦情申立者	1.利用者本人 <b>2.家族・保護者</b> 3.匿名 4.その他( )		
受付方法	1.電話 <b>2.来室・送迎時</b> 3.文書・投書 4.その他( )		
相談分類	<b>1.サービス・ケア内容</b> 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	子どもが保育園外に出て、家に戻っていたのをたまたま家に戻った父親が見つけたが、保育園外に出ることがないようにしてほしい。		

対 応 ・ 結 果	・園長と担任で謝罪をする。 ・門の施錠を必ずするように保護者に伝える。 ・保育園外に出ないように、保育士が注意をし保育することを職員会議で確認する。
-----------	---

施 設 種 別	保育園・保育所	受 付 年 月 日	平成30年4月20日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 <b>2.家族・保護者</b> 3.匿 名 4.その他( )		
受 付 方 法	1.電 話 <b>2.来室・送迎時</b> 3.文書・投書 4.その他( )		
相 談 分 類	<b>1.サービス・ケア内容</b> 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	クラスだよりに写真が一人だけのっていない。クラス全員の写真が掲載されてあるはずなのに1人だけない。子どもがこれを見ればどれだけのショックを受けるか。お話しても担任は失敗したという感じで、それがどれだけ子どもの気持ちを傷つけ、どれだけ大変なことが解っていないように感じる。		
対 応 ・ 結 果	自宅を訪問して子どもと保護者を傷つけてしまったことを謝罪する。配布したクラスだよりを回収し、クラスだよりを新たに作成する。担任職員に保護者がどんな思いをしたのかを話し、作成時の確認方法を指導する。 担任は確認の時にないことに気づいていたがすぐに修正せずにそのままの状態です印刷してしまっ。過ちを繰り返さないようにチェック体制を見直し改善をする。保育士は、常に子どもと保護者の立場にたって考え誠意をもってその思いに寄り添いこたえるようにするように指導する。		

施 設 種 別	保育園・保育所	受 付 年 月 日	平成30年7月5日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 <b>2.家族・保護者</b> 3.匿 名 4.その他( )		
受 付 方 法	<b>1.電 話</b> 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他( )		
相 談 分 類	<b>1.サービス・ケア内容</b> 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	大雨警報発令時の対応について、大阪市の学校等は休校になっていないのに、なぜ八尾市の対応に準ずるのか。休園と聞いて休ませたのに、預かってもらえている子がいると聞いた。人によって対応を変えるのか。		
対 応 ・ 結 果	事情を考慮し預かった子と預からなかった子と対応に違いが生じたことについて謝罪する。今後の警報発令時の対応について、その日のうちに職員間で話し合い、従来どおりの対応にし休園措置を取らないことを決定する。保護者に個別に電話し、今後の対応と本日の経緯、仕事に行くことが出来なかったことについて謝罪する。翌日、最新版の手紙を掲示及び配布をする。		

施 設 種 別	保育園・保育所	受 付 年 月 日	平成30年9月25日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 <b>2.家族・保護者</b> 3.匿 名 4.その他( )		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 <b>3.文書・投書</b> 4.その他( )		
相 談 分 類	<b>1.サービス・ケア内容</b> 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	偏食があり少食の園児に対して、給食の時少し頑張っしてほしいという担任の思いがすぎて、苦手な野菜を口にずっと入れたままにしてしまう。そのことを保護者に伝えた際も、子どもの気持ちを考えていないような話し方に保護者の方が感じたので、どのような意図があったのか知りたいし、そのようなことはほしくないでほしい、という旨の文章が書かれた手紙を後日いただく。		
対 応 ・ 結 果	手紙は直接担任へ手渡されたものなので、園長が担任から報告を受けた後手紙を読み、絶対にしてはいけないことであり「虐待である」と担任に話した後すぐ保護者へ謝罪し、きちんとお返事する旨を伝えうえで担任から経緯を聞き、担任の思いも聞くが、人権にかかわること、その子にとってその時間どんな気持ちであったのか、保護者の方がその話を聞き、文章を書くまでどのような思いをされたかなどを話し、以後ないようにすることを決めうえで、担任からも謝罪と説明をした後で、園長からも詳しい経緯と今後の対応を説明し納得していただく。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成30年11月29日
苦情申立者	1.利用者本人 <input checked="" type="checkbox"/> 2.家族・保護者 <input type="checkbox"/> 3.匿名 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 1.電話 <input type="checkbox"/> 2.来室・送迎時 <input type="checkbox"/> 3.文書・投書 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> 1.サービス・ケア内容 <input type="checkbox"/> 2.個人の嗜好・選択 <input type="checkbox"/> 3.他の利用者 <input type="checkbox"/> 4.財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 5.制度・法律等 <input type="checkbox"/> 6.その他( )		
苦情内容	子どもが登園を嫌がっていると電話が入る、外部講師による絵画指導の際、子どもが担任から注意されたことで参加することを嫌がっていると申し出がある。		
対応・結果	電話で対応した担任から謝罪し翌日には直接状況を説明し謝罪する。その後自宅では造形遊びへの参加を嫌がっていたが、翌月の指導の際は嫌がることなく参加できた。楽しんで参加できたことで保護者は安心した様子であった。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	平成30年12月1日
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者本人 <input type="checkbox"/> 2.家族・保護者 <input type="checkbox"/> 3.匿名 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
受付方法	<input type="checkbox"/> 1.電話 <input checked="" type="checkbox"/> 2.来室・送迎時 <input type="checkbox"/> 3.文書・投書 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> 1.サービス・ケア内容 <input type="checkbox"/> 2.個人の嗜好・選択 <input type="checkbox"/> 3.他の利用者 <input type="checkbox"/> 4.財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 5.制度・法律等 <input type="checkbox"/> 6.その他( )		
苦情内容	数年前に発生した児童間の問題に関し、加害児童の加害証拠をなかったことにしようとしていると訴えられる。(直接、主の子が関わった問題ではない事についての訴え)		
対応・結果	他児同士の問題であり個人情報なので返答はできない事伝える。また、同時に引継ぎミスが引き金となったこともあった為、ミスがないよう徹底することと確認する。以降、本人より同様の申し出はない。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成31年2月26日
苦情申立者	1.利用者本人 <input type="checkbox"/> 2.家族・保護者 <input checked="" type="checkbox"/> 3.匿名 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
受付方法	<input type="checkbox"/> 1.電話 <input checked="" type="checkbox"/> 2.来室・送迎時 <input type="checkbox"/> 3.文書・投書 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> 1.サービス・ケア内容 <input type="checkbox"/> 2.個人の嗜好・選択 <input type="checkbox"/> 3.他の利用者 <input type="checkbox"/> 4.財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 5.制度・法律等 <input type="checkbox"/> 6.その他( )		
苦情内容	担任保育士の子どもに対する接しかたや言葉がきつく、子ども達が萎縮しているように見え不安な気持ちになる。		
対応・結果	職員に指導する旨を伝えると共に、不安な気持ちにさせてしまった事を謝罪する。園長より担任保育士に保護者からの話を伝え、担任の話も聞く。きつく話しているつもりはないとのことであるが、様々な受け止め方があるので言葉や接し方は丁寧にするように指導する。また、どの職員でもありえる事なので皆が丁寧な保育を行う事を確認する。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成30年10月22日
苦情申立者	1.利用者本人 <input type="checkbox"/> 2.家族・保護者 <input checked="" type="checkbox"/> 3.匿名 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
受付方法	<input type="checkbox"/> 1.電話 <input type="checkbox"/> 2.来室・送迎時 <input checked="" type="checkbox"/> 3.文書・投書 <input type="checkbox"/> 4.その他( )		
相談分類	<input checked="" type="checkbox"/> 1.サービス・ケア内容 <input type="checkbox"/> 2.個人の嗜好・選択 <input type="checkbox"/> 3.他の利用者 <input type="checkbox"/> 4.財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 5.制度・法律等 <input type="checkbox"/> 6.その他( )		
苦情内容	運動会の時、「自転車はご遠慮ください」とお願いをしており、そのことを守って下さっていたが、職員に自転車に乗ってきてないですよと疑われるように声をかけられて嫌な気分だった。		
対応・結果	せっかくの運動会に嫌な気分させてしまった事を謝罪した。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	平成31年2月21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(住宅)		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他(上層階からの声かけ)		
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	当日、所庭にてクッキングを予定していたおり実施中、住宅の住人より「火を使う場合の周知が今回はなかった。煙が出て洗濯物に匂いがうつるため事前連絡してほしい」と声を掛けられる。		
対応・結果	主任が対応する。今回に限り周知貼りだしがなかったことを謝罪し、火を使うクッキングのみ給食室にて行うよう変更をする。今後忘れないよう確認をし、住宅に周知することを伝える。		

施設種別	介護保険施設	受付年月日	平成30年10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	朝の迎え時、ドライバーと添乗員で訪問し、ベッドから車イスへ移乗の際、ベッドのサクの取り外す所をまちがえたり、もたついた為、ドライバーがほとんど移乗作業をして、添乗員が何もできなかったことに苦情。		
対応・結果	できなかったことを反省し、できるように勉強しなおし訓練し、できるようにする。利用者様、家族様にはお詫びをし、しばらくは他の添乗員が迎えに行く旨を伝えた。		

施設種別	児童養護施設	受付年月日	平成30年11月18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	児童の外泊時に保護者(伯母)より連絡がある。遺族年金の書類を受け取ったが期限が切れており、年金を受け取れないので困る。施設側で対応を考えてほしいとの内容。		
対応・結果	外泊から帰園の際に、書類を渡すのが遅れて期限が切れてしまったことの謝罪をし、書類のコピーを預かり、日本年金機構へ連絡する。遅れてでも手続きすれば年金は受け取れるとの事で、その旨を伝えると叔母は納得してくださる。		