

令和元年度 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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
生 活 保 護 施 設	0	0	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	8
介 護 保 険 施 設	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	6
児童養護・児童心理治療施設	0	3	2	5	0	4	0	0	1	2	0	1	18
母子生活支援施設	3	1	1	0	2	2	0	1	1	3	0	1	15
保育園・保育所等	0	2	8	3	2	4	1	0	4	3	3	3	33
自立支援センター	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	0	0	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	6
計	4	6	13	12	8	12	4	2	9	11	4	5	90

② 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿 名	そ の 他	計
本 部 事 務 局	0	1	0	0	1
生 活 保 護 施 設	7	0	1	0	8
介 護 保 険 施 設	1	5	0	0	6
児童養護・児童心理治療施設	6	4	6	2	18
母子生活支援施設	14	1	0	0	15
保育園・保育所等	1	29	1	2	33
自立支援センター	3	0	0	0	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0
子育て支援事業	2	2	2	0	6
計	34	42	10	4	90

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	0	1	0	0	1
生 活 保 護 施 設	0	0	8	0	8
介 護 保 険 施 設	1	5	0	0	6
児童養護・児童心理治療施設	5	2	6	5	18
母子生活支援施設	3	11	1	0	15
保育園・保育所等	9	23	1	0	33
自立支援センター	0	0	3	0	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0
子育て支援事業	1	1	2	2	6
計	19	43	21	7	90

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	制度法律等	そ の 他	計
本 部 事 務 局	1	0	0	0	0	0	1
生 活 保 護 施 設	0	1	2	0	0	5	8
介 護 保 険 施 設	6	0	0	0	0	1	7
児童養護・児童心理治療施設	11	0	6	0	0	2	19
母子生活支援施設	11	0	4	0	0	1	16
保育園・保育所等	28	0	3	1	0	2	34
自立支援センター	1	0	2	0	0	0	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	4	0	0	1	0	1	6
計	62	1	17	2	0	12	94

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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
淀 川 寮 救 護	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	6
淀 川 寮 更 生	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
ふみのさと倶楽部	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0	6
助 松 寮	0	3	1	5	0	2	0	0	1	2	0	0	14
弘 濟 み ら い ・ の ぞ み 園	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
長 谷 川 羽 曳 野 学 園	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
北 さ く ら 園	1	1	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	6
リ ア ン 東 さ く ら	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	4
南 さ く ら 園	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	5
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	0	0	0	0	0	0	0	0
森 之 宮 保 育 園	0	0	1	0	1	2	0	0	2	0	0	0	6
秀 野 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長 柄 保 育 園	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
湯 里 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
西 六 保 育 園	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	4
六 反 南 保 育 園	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
玉 出 東 保 育 園	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4
北 桃 谷 乳 児 保 育 園	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
香 簀 保 育 園	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
今 福 南 保 育 所	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	4
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	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	6
さくらんぼルーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あったかスマイル・なにわ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
自立支援センター舞洲	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
都島区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
港区子ども・子育てプラザ	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
天王寺区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
浪速区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
淀川区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生野区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
住吉区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
東住吉区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
西成区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
あったかスマイル・いくの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
つどいの広場「すまいる」	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
浪速区役所「子育てつどいのひろば」	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	4	6	13	12	8	12	4	2	9	11	4	5	90

福祉サービス苦情解決概要（抜粋）

※文書による内容は、ほぼ原文どおりで掲載しています。

施設種別	介護保険施設	受付年月日	令和元年12月13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	認知症の為、入浴拒否が強い利用者U様の娘様より入電があった際に、職員Jより、普段、入浴時の拒否が強く、暴力により、スタッフが怪我をしながら、介助している旨を伝えた。娘様は、「本人は好きで、認知症になったのではない。事実を伝えてくれるのは良いけど、心が苦しくなる…」と話された。傷付けてしまった事を謝罪したが、娘様は落ち込まれていた。		
対応・結果	職員Jに対し、家族が聞いて傷付くような内容は、直接伝えるのではなく、ケアマネージャーを通して伝える事の必要性や、暴力を受けて辛いという、感情を伝えるのではなく、どの様に介助すれば、暴力行為がなくなるのかを考える趣旨の伝え方をする事が必要だと指導し、後日、施設長Sと、副主任Kで、利用者U様宅を訪ね、直接謝罪しました。		

施設種別	児童養護施設	受付年月日	令和2年1月13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(隣人)
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(高2)が蹴ったボールが家の壁にあたった。今回が初めてではなく、繰り返されている。子どもに覗き込まれたりする事もある。二度とボールが入ってこないようにしてもらいたい。		
対応・結果	子ども達のボール使用を禁止し、階段踊り場付近のフェンスに目隠し用ネットを張る。隣家との間に、高さ(6.85m)幅(20m)のフェンスを設置する工事を行う。		

施設種別	母子生活支援施設	受付年月日	令和2年3月3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	子が通う事業所の建物の上階関係者にコロナ感染者が出た為、学童保育の利用をどうすればよいかと相談があり、そのまますぐに出勤される。その後、主任より「学童保育の利用を自粛願いたい」と就労先の申立者に電話連絡入れたところ、夕方申立者より「納得できない」と訴えがある。「学童保育は就労している人の為に子を預かる場所なのに、就労していない人の子は預かって働いている私の子を預かってもらえないのは納得できない」との内容。		
対応・結果	主任、少年指導員、申立者の三者で面談を行う。面談の中で、コロナ感染者と子との関係の詳細が判明。施設側は「子が通う事業所の建物の上階の別の事業所従事者」が感染と受け取り、学童保育利用の自粛をお願いしたが、実際は「子が通う事業所の建物の上階にある別の事業所従事者の子どもが通う保育所の別のクラスの幼児とその家族」が感染した、そもそも子は当該従事者と接触の機会もないとのこと。申立者の子との関係性は遠く感染の危険性はないと判断し、誤解して過敏に自粛要請した事を謝罪した上で、学童保育を継続利用できることを伝え理		

	解を得る。以降、申立者から同様の訴えはない。
--	------------------------

施設種別	保育園・保育所 (1/3)	受付年月日	令和2年1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	1月21日に本児(5歳児)が園庭でサッカーをしていた時、サッカーあそびのエリアを区切るための柵につまづき転倒する。その際に柵の縁に顔面を打ちつける。出血が見られたため、母親に電話連絡をし、けがの詳細を伝え、病院へ行くことの詳細を得て受診する。消毒をし、傷の治り具合を暫く診ていきましょうという事になり、その日迎えに来た母親に詳しく伝え謝罪する。3日後、迎えに来た父親に主任が謝罪をし、けがをした当時の様子を現場を見ながら説明をする。父親から柵の高さや形状が不適切ではとの指摘があり、そのような備品を設置した園長の責任であること、傷がきれいに治らない場合にはどのように責任を取ってもらえるのかという話になる。		
対応・結果	主任が謝罪をし、園長が不在であるため、この件を必ず報告すると伝える。		

施設種別	保育園・保育所 (2/3)	受付年月日	令和2年1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	令和2年1月24日(1/3)の件について、父親に電話をする。		
対応・結果	謝罪をし、柵について、あそびの安全面を今一度職員と話し合い、同じようなことが起こらないように対策を考え実行すること。ケガについては、当面は、病院の指示通りに通院し様子を見ていくことを伝える。		

施設種別	保育園・保育所 (3/3)	受付年月日	令和2年2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	(1/3)について、父親から、顔の傷が残るであろうことについて、園長の責任の取り方についてその後報告がないので、どうなったのかと電話を受ける。事の進展が遅いことを指摘される。また、けがの当初に家に謝罪に来なかったことについても意見を求められる。		
対応・結果	謝罪については、毎日母親と送迎の際に合うことができ、話すことができていたので安心してしまっていたことを告げ、あらためて謝罪に伺えるよう設定していただきたいと告げるが、断られる。今後については、普段の送迎の際にはこの件については話さないでほしいといわれたためメールでやり取りをすることになる。通院の結果や医師の報告など何度かのメールのやり取りの後3月18日に、園長は信頼できないので法人の方に担当を替えてほしいと言われ法人本部に今後の対応を委ねる。園としては、通院を続けることと、安全対策を職員で話し合い実施していくことをあらためて伝える。		

施設種別	保育園・保育所	受付年月日	令和2年2月28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	「感染症対策で保育所をお休みして下さい、と祖母から聞いたんですが、休ませないといけないのか？」と電話で問い合わせがあった。		
対応・結果	電話を受けその場で、そういうことではなく、掲示の内容の説明をし直すと理解して頂けた。「新型コロナウイルス感染予防のための家庭での保育の協力について」の掲示をした日。お迎えの祖母に掲示の説明をしたが、大切な事だからこそ、齟齬の無い様に保護者にはノートに記入しておくや電話で知らせることが必要だと感じ、今後気を付けていきたい。		

施設種別	本部	受付年月日	令和元年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	施設利用児童の進路や担当職員による指導方法、施設の良くない噂について、保護者としての考えとの食い違いがあることから、施設職員との信頼関係も無くしつつあり、法人に話を聞いてもらいたい。		
対応・結果	施設の担当職員には児童に寄り添った上で、進路に関し丁寧な説明ができていたが、保護者に対しての説明が不十分であったことや、施設の規則内での保護者と児童間の電話の取次ぎができない時間帯があること、また、施設の職員による、施設外での施設や施設児童に関する軽はずみな話により、保護者に対し不安を与えたことを謝罪する。後に施設長にも報告し、対応を依頼するが、保護者の自宅引き取りの強い希望も有り、担当職員、児童、保護者による三者面談を実施予定。		