

1. みおつくし福祉会の苦情解決体制について

みおつくし福祉会（以下「福祉会」と言います。）が運営する事業所で、利用者のみなさんへの福祉サービスについて改善してほしいことや要望がありましたらご相談下さい。

福祉会では、社会福祉法第 82 条及び関係通知に基づき、苦情解決責任者・苦情受付担当者を設置し、事業所で福祉サービスを利用されている方の苦情等をお聞きして、話し合いによる早期解決に努めています。

また、第三者委員を設置し、中立公正な立場から福祉サービスを利用される方の苦情を受け、双方の間に入って助言や話し合いの場に立ち会う等、苦情解決のために積極的な役割を果たしています。しかし、利用者の方と事業者の双方で話し合っても解決できない内容、また事情があって直接事業所の責任者や担当者に申し出にくい場合は、大阪府社会福祉協議会に設置されている苦情解決の専門機関である運営適正化委員会（福祉サービス苦情解決委員会）に相談・申し出ができます。

まずは、福祉サービスを利用されている事業所にご相談下さい。

みおつくし福祉会 事業所別苦情受付

令和 2 年 4 月 1 日 現在

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者
本部事務局	西川 勝也	栗須 康夫 永田 淳一
淀川寮（救護）	田淵 勝彦	谷原 啓子 吉本 剛
淀川寮（更生）	見澤 英規	廣江 崇 長田 雄輔
自立支援センター舞洲	笠原 正之	柏原 一樹 川田 健二
生活困窮者自立支援(此花区)		坪内 千仁
ふみのさと倶楽部	坂本 國夫	小林 大介 杉山 智美 城 和美
助松寮	眞邊 健一郎	植嶋 直樹 三野 綾子 武田 曜
弘濟みらい園	加藤 優美子	福岡 さえ子 野澤 崇博
弘濟のぞみ園	丸岡 かおり	辻 壽昭 山路 明大
長谷川羽曳野学園	畠中 勇	山本 江利 角田 那奈子 日向 真寿美 濱田 智海
北さくら園	寺本 美穂	神崎 貴 上垣 直子 長谷川 久美子
リアン東さくら	海田 泰隆	吉村 敏幸 滝澤 智子
南さくら園	竹内 一利	黒井 智美 岡野 和代 今駒 英明
阿倍野保育園	末廣 都樹子	明法寺 宏美 宗 真由美
相川保育園	向田 恵美	川本 康代 野田 由美子
森之宮保育園	山根 孝子	大林 恵美
もりのこルーム	鶴谷 啓身	姜 陽淑
秀野保育園	豊田 実樹	福井 優子 古屋 めぐみ
長柄保育園	大水 千佳	瀬尾 祐紀子
さくらんぼルーム	鶴谷 啓身	寺岡 智美
湯里保育園	富山 幸恵	岡田 佐和子 川上 亜矢
西六保育園	藤原 範子	山下 直子
おひさまルーム	鶴谷 啓身	桑名 恵理

あったかスマイル・なにわ	鶴谷 啓身	谷口 みゆき
六反南保育園	隅野 肇子	濱原 真紀 楠 尚子
玉出東保育園	辻 清美	山内 陽子
北桃谷乳児保育園	水原 公香	浦西 敬子 池田 ちずみ
香簀 保育園	古賀 美千代	菅波 明美
東喜連保育園	西江 孝枝	織田 貴子
北中本保育園	金原 郁世	政氏 知美
今福南保育所	森 みどり	糸川 真由美 山際 由紀
今津 保育所	山本 実喜	茶岡 富美 田中 洋子
新北島 保育所	内藤 洋子	濱上 ひろみ 中見 貴子
都島区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 西村 義人
港区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 萩原 学
天王寺区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 藤井 学
浪速区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 伊井 真紀
淀川区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 西郷 隆昌
生野区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 福島 久雄
東住吉区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 都甲 靖彦
住吉区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 浅井 賢一
西成区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 高岩 薫
あったかスマイル・いくの	鶴谷 啓身	吉田 政嗣
つどいの広場「すまいる」		
浪速区役所「子育てつどいのひろば」		

《第三者委員》

事業所名	第三者委員
淀川寮救護 淀川寮更生	木村 志保
助松寮	楠本 英治 中村 誉彦
弘濟みらい園 弘濟のぞみ園	白江 清 河原 誠
阿倍野保育園 相川保育園 森之宮保育園 秀野保育園 長柄保育園 湯里保育園 西六保育園 六反南保育園 玉出東保育園 北桃谷乳児保育園 香簀保育園 東喜連保育園 北中本保育園	近藤 遼
本部事務局 自立支援センター舞洲 生活困窮者自立支援(此花区) ふみのさと倶楽部 長谷川羽曳野学園 北さくら園 リアン東さくら 南さくら園 今福南保育所 今津保育所 新北島保育所 もりのこルーム さくらんぼルーム おひさまルーム あったかスマイル・なにわ 子ども・子育てプラザ その他運営事業所	島川 勝 早澤 照一

2. 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	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
生 活 保 護 施 設	0	1	0	0	1	0	2	2	2	0	0	2	10
介 護 保 険 施 設	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
児童養護・児童心理治療施設	0	0	2	3	0	4	0	1	0	0	1	0	11
母子生活支援施設	2	2	2	1	3	0	5	0	0	4	3	2	24
保育園・保育所等	4	1	5	6	1	3	5	5	2	1	5	7	45
自立支援センター	0	0	0	0	2	4	0	0	0	1	0	0	7
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	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
計	6	5	11	13	8	13	15	8	4	6	9	11	109

② 苦情申立者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計
本 部 事 務 局	2	1	0	2	5
生 活 保 護 施 設	5	0	5	0	10
介 護 保 険 施 設	0	3	0	0	3
児童養護・児童心理治療施設	1	4	0	6	11
母子生活支援施設	22	0	2	0	24
保育園・保育所等	0	39	2	4	45
自立支援センター	6	0	1	0	7
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	40	0	0	0	4
計	40	47	10	12	109

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	5	0	0	0	5
生 活 保 護 施 設	1	0	9	0	10
介 護 保 険 施 設	2	1	0	0	3
児童養護・児童心理治療施設	7	1	1	2	11
母子生活支援施設	5	17	0	2	24
保育園・保育所等	12	25	4	4	45
自立支援センター	1	0	6	0	7
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	2	1	0	4
計	34	46	21	8	109

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	3	0	0	1	0	1	5
生 活 保 護 施 設	5	0	4	0	0	1	10
介 護 保 険 施 設	3	0	0	0	0	0	3
児童養護・児童心理治療施設	7	0	2	1	0	1	11
母子生活支援施設	12	1	8	0	0	5	26
保育園・保育所等	34	0	2	2	0	7	45
自立支援センター	2	0	4	0	1	0	7
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	0	1	0	5
計	70	1	20	4	2	15	112

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
本 部 事 務 局	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
淀 川 寮 救 護	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
淀 川 寮 更 生	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	2	7
ふみのさと倶楽部	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
助 松 寮	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
弘 濟 み ら い ・ の ぞ み 園	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	6
長 谷 川 羽 曳 野 学 園	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
北 さ く ら 園	1	1	0	0	2	0	2	0	0	3	1	1	11
リ ア ン 東 さ く ら	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	1	1	7
南 さ く ら 園	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	6
阿 倍 野 保 育 園	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
相 川 保 育 園	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
森 之 宮 保 育 園	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	5
秀 野 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
長 柄 保 育 園	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
湯 里 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
西 六 保 育 園	0	0	1	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	0	0
玉 出 東 保 育 園	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
北 桃 谷 乳 児 保 育 園	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	4
香 簀 保 育 園	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
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	1	0	0	0	0	0	2
今 福 南 保 育 所	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	4
今 津 保 育 所	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
新 北 島 保 育 所	1	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	6
さくらんぼルーム	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
おひさまルーム	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
もりのこルーム	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
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	0	0	0	0	2	4	0	0	0	1	0	0	7
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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
港区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
淀川区子ども・子育てプラザ	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
生野区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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
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	0	0	0	0	0	0
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	6	5	11	13	8	13	14	8	5	6	9	11	109

4. 事業所別苦情受付内容（抜粋）

事業所名	法人本部事務局	受付年月日	令和2年6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()		
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・個人情報等	5.制度・法律等	6.その他()
苦情内容	<p>入所中の母子の娘の件で、現在月2回の学習指導を実施してもらっているが、テストも近づき、職員からは回数を増やす話もあったが、娘本人は自力でテストに挑みたいとの思いもあることから、職員には回数増の話の辞退したにもかかわらず、勝手に回数を増やしたうえ、こちらがなぜ勝手に回数を増やしたかを聞くと、「施設としては考えて増やしているのにおかしいのと違うか」と言われた。なぜ勝手に回数を増やしたかと断ったことに対する言動について、本部から施設に確認し、受け付けた本部職員から説明が欲しい。</p>					
対応・結果	<p>施設へ苦情内容を伝え、施設長も交えて関係者で話し合いを持ちたい旨の説明を申し出者に伝え承諾される。施設での話し合いの結果、児童の勉強に対する手助けをしたいとの思いから学習指導担当職員が勝手に回数を増やしてしまったが、担当職員全員に、回数増への母子からの辞退の話が共有できていなかったことが原因とわかり母子に謝罪する。また、言い方については母子・職員双方に食い違いは多少あるが、話し合いの結果理解を得られる。</p>					
事業所名	法人本部事務局	受付年月日	令和2年9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()		
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・個人情報等	5.制度・法律等	6.その他()
苦情内容	<p>施設に入所している息子（小1男児）が9月15日に小2女児に対し抱きついてキスをしたとのことだが、9月19日には小学校の運動会があるにもかかわらず、施設の担当職員から「9月24日まで学校は休ませます。」との連絡があった。また、「息子（小1男児）の言い分が変わっている。」と言われたが、職員は息子の言うことを信用してくれていない気がする。」</p>					
対応・結果	<p>申出者には、施設の責任者に報告し、施設より説明の連絡があるとの話をする。結果的に子どもとの面会も希望されたが、入所後、間もないこともあり、今は子どもとの面会を実施できないことや、学校での被害女児との距離管理が出来ないこと、加害男児には性問題に対してしっかりと学習を実施する必要があるため、今は母親との面会が出来ないこと、登校を一時中止する対応となることを、職員に加えてカウンセラーも交えて丁寧に説明し、理解をしていただく。</p>					
受付番号	セーフティーネットグループ	受付年月日	令和2年10月20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・個人情報等	5.制度・法律等	6.その他()
苦情内容	<p>本部事務所に匿名で苦情の電話あり。苦情内容は「精神の手帳を持っており淀川寮に在寮しているが、近々アパート自立する予定になっている。担当職員からアパート物件契約には担当職員の同行が必要と言われる一方で、福祉事務所からは保護申請については、施設でやるべきことをしていないとの理由で、支援できないと言われている。自分としては、物件契約は一人のできるのでも一日も早く物件を契約し、寮を出たいのに、担当職員が公休で身動きが取れない。」</p>					
対応・結果	<p>本部課長より「本部のみで解決できる内容ではない」と説明したが納得されず、50分ほど話をした。最後まで納得されずに、「解決できないなら、人権弁護士に相談する」と述べ終話した。 淀川寮施設長と本部課長とで対応について相談。話の内容から申出人と思われる利用者がいるので担当職員から当該利用者と面接して、アパート探しや契約について担当職員の同行は必要ない、物件が見つかればすぐに契約して問題ない、など退寮の流れを丁寧に説明することとした。</p>					
受付番号	セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年1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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	・社協「緊急小口資金」の貸付申請について (匿名にて此花区役所への苦情)人物は特定済。入所前より上記貸付申請事務をすすめることで入所。しかし、住所設定、申請用紙の提出など事務の一式を拒否。こちらが事務協力をすすめるも此花区役所の無関係の窓口に対して「自立支援センター舞洲の職員が非協力的である」旨の趣旨の苦情連絡となる。			
対応・結果	被害妄想など精神疾患が強く疑われる事例のため、担当措置区とも連携し医療扶助の手当もすすめるもそちらも拒否。会話の成立も困難となり、同日、本人の希望により退所となる。			
受付番号	児童心理治療施設	受付年月日	令和2年9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()			
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	園の保護者より、法人本部に「児童が小学校で不適応な行動があったため、学校を休み指導をするので運動会に参加できないと連絡があったが、なぜなのか」と電話が入る。園から対応をする。			
対応・結果	学校にて不適切行動を起こしたため、学校と園とで話し合い、登校を停止することになる。保護者の説明をし、指導に関してはしぶしぶ納得をするが、運動会がダメなら知人が東京からくるので面会をさせてほしいといわれる。 家族以外の面会等は許可されていないこともあり、ケースワーカーより今回は面会等は難しいこと、勝手に知人を連れて行かないことを伝えてもらい納得する。後日、指導の経緯を説明する。			
事業所名	母子生活支援施設	受付年月日	令和2年6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()			
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	本部より申立者から以下の苦情申出を受けたと報告がある。学童職員から個別学習の枠を増やせる話があったが、申立者と子がテスト勉強を自力で頑張りたいと辞退したにも関わらず、該当職員から枠を増やしたと話があり断った。なぜ辞退したのに回数を増やしたのか。また、該当職員もその場では了承したが、その後に子に「(職員が)考えて(個別学習の回数を)入れてるのにおかしいのと違うか」と言った、というもの。同日中に、申立者から職員にも同様の訴えがある。その際には1度目の辞退の返事は別の学童職員にしたと話がある。			
対応・結果	本部からの指示も受け、施設長が該当職員に確認、聞き取り内容を本部に報告する。その後、施設長より本人に話し合いの場を持ちたいことを伝え了承を得て、7月3日に申立者・施設長・該当職員で面談を行う。該当職員の対応に未熟な面があり、申立者と子に不快な思いをさせたことについて謝罪し、申立者が子から聞かれた言い方はしていないことを伝える。申立者は、子に再度確認するとその日の話し合いを終える。7月14日、施設長より申立者に確認の声掛けをすると、子はその言葉があったと話してはいるが、申立者から「もうなしで」との言葉があり、この件は終結することを確認し了承を得る。			
受付番号	母子生活支援施設	受付年月日	令和3年2月27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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	社会福祉協議会の運営適正委員会に施設に対しての行事参加を断った等の対応について異議申し立てたところ、本部にも第三者機関があるとの情報提供があり、本部に訪問の上、苦情の申し立てがある。申立者より、第三者委員に入ってもらい施設と話し合いたいとの申し出。			
対応・結果	申立者と面談。本部にも伝えたが、施設とは話を続けていきたい。行事を断られたことも納得いく部分			

	もあるが、参加を断る方法ではなく、子どもの対応について一緒に考えてほしいとの要望を伺う。申立人より、今回の件は苦情ではないことを法人本部に伝えて欲しいとの申し出があり、本部に報告する。		
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和2年6月2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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	自粛期間開けに担任からトイレトレーニングや自粛期間中の過ごし方について指摘された。家庭保育をするだけで精一杯の中、他の人と比べる言い方をされたのがつらかった。前年度から言い方が冷たいと感じていたと園長に伝えに来た。		
対応・結果	母も大変な中、家庭保育にご協力いただいたことに感謝の言葉を伝え、誰もがいつもと違う生活で不安をもっている気持ちに寄り添えなかったことに謝罪をする。トイレトレーニングは個人差もあるので、個々の育ちの中で行っていき旨を伝え納得していただけた。該当担任には今年は特にいつもと違う生活で誰もが不安な中、保護者への声掛けや視点に気を付けて接するよう指導し、全職員にも同じように周知した。		
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和2年6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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	持ち物のことについて担任より注意をされた。子どもの日中の様子を十分に教えてもらえない中、注意だけされて不信感をもった。きちんと子どもを見てくれているのか不安に感じると園長宛に電話で相談があった。		
対応・結果	進級してから自粛期間もあり、十分に担任との信頼関係もできていない中で一方的な言い方になってしまったことを謝罪する。また、子どもの保育園での様子や生活について伝える中で安心していただけた。保護者は保育室に入れないことや保育士と今までのように話をしてよいのかという不安をもって預けていることを会議で共有し、保護者へ向けての発信の仕方を職員で考え今まで以上に丁寧に行うことを確認した。		
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和2年7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()
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	子どもが家で「先生から耳をギューっとされる」「食べ物をごぼした時にされた」「他の子もされた」等と言う、と朝の登所時に側にいた主任に伝えてこられた。(対象児の状況：4歳児女児、初めての集団生活、4月入所であるが新型コロナ対策で登所開始は6月。両親共に日本人であるが、家庭内においては英語オンリーでの生活を行っており、本児はバイリンガルではあるものの、人との関わり方、表現方法に不慣れな点が多い。要保護児童対策地域協議会の登録児童であり、親子関係に見守り・働きかけ配慮が必要である)		
対応・結果	当日午後から保護者二人で説明を聞きに来所。保育所として重大な事として受止めていることをお伝えし、保護者からのお話を再度伺う。保護者の訴えを元に午前中に行った本児や他児からの聞き取りの内容と、合わせてこの1か月間の担任の気づいた点について説明する。誤解を受けたと思われるエピソード①他児とのケンカ②給食時の様子を伝え、4歳児の発達の特徴と保育所の方針や体制などを説明し、今後も子どもを中心に置いた子育て協力関係を育む事を確認した。		
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和2年7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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(転園について)			
苦情内容	入所前からの本部の対応について、所長が変わり経緯を話したが、やはり納得できないこともあり保育所に不信感を持ってしまい、登所できないことが続いている。そこで幼稚園に転園を考えている。			
対応・結果	今までの経緯については本部との話になるが、今後の保育のことは一緒に話していきたいと思っている。しかし、保育所に来れないのは遊びや友だち関係でも経験できないことになるので、残念ではあるが幼稚園という選択をして通えるようになる方が良くと思うこと、一緒に小学校に通う友達もいることを伝える。			
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和2年10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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	子どもが複数の他児から「遊ばない」「きらい」など言われた。そのことを子どもが保育士に伝えられず、保育士も子ども同士このようなことが起きているのを見ていないのではないかと。子どもが保育園に行きたがらず、母親自身も安心して行かせることができない。			
対応・結果	子ども同士のやり取りに気が付かなかったことを謝罪する。複数の子どもとのやり取りが確認されたため、子どもたちと話し合い、遊び方を見守っていく。数日後には母親からは「最近は楽しいと言って保育園に行ってます。」との言葉があった。			
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和3年3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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	担任から前日に保育園で鼻血がでたことを聞いていたので家で気にかけていると鼻からハマビーズが出てきた。そのことを担任に報告した所、驚きと共に笑ってかえされその対応に不快を感じた。			
対応・結果	主任が保護者より話を受け、担任に伝えて指導をする。翌朝、主任と担任が保護者に謝罪する。園長が報告を受け、保護者の思いと鼻に異物が入っていたことがどれほど危険なことか、どのように対応しなければいけなかったかを話し合う。同じことが繰り返されないように全職員に周知共通理解をはかる。おもちゃの出し方等の環境を見直し改善する。園長より保護者に保育士の対応と出来事に対して謝罪し今後同じようなことが無いよう確認し合ったことを報告する。保護者との信頼関係回復に努めていきたい。			
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和2年11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()			
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他(本部に入電)			
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()			
苦情内容	撮影されている保護者に撮影は遠慮してもらっている旨の声掛けをしたら、今年はコロナで行事も少なく写真が少ないので取らせて欲しいとの事を法人本部にお申し出があった。			
対応・結果	4月の園便りにて個人情報の観点から、保護者が園内で撮影することは、お断りしていた。但し普段の様子や遊びの無い様については、各クラス掲示することもあるのでその場合は、我が子のみの撮影は、可能にしているのものでそのことをもう一度説明し、声掛けの際言葉足らずであった事をお伝えし再度園便りでお願ひした。			
受付番号	保育園・保育所	受付年月日	令和3年3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(本部に入電)
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	インターネットで行っている写真販売について、今年度の掲載が出来ておらず保護者から掲載をして欲しいと、午前と午後本部に連絡が入った。
対応・結果	本部から連絡があり、担当に伝えすぐにできる写真を掲載した。次の日本部に「掲載されました」の連絡と共に送「送料がかかるので全部出してほしかった」とに事だった。ので後日急いで掲載した。
受付番号	保育園・保育所 受付年月日 令和3年3月16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(本部に入電)
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	インターネット販売の写真の販売枚数を増やして欲しい。
対応・結果	保育の中でこどもに危険が無い様に、撮れる範囲で撮っている事を伝えた。
受付番号	小規模保育事業所 受付年月日 令和2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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	お迎えに来た際、子どもがとても泣いていた。しばらく母は様子を見ていたが保育士は抱いたり、あやしたりもしてくれていない。子どもがかわいそうである。
対応・結果	翌日母と話をする。その時の状況を伝え、不安な思いをさせてしまったことを謝罪する。外国籍の方で、日本語の細かいニュアンスが伝わりづらいことも不安を大きくさせていた。長時間保育の時間は担任以外が保育にあたるため人見知りもある年齢の子どもの保育体制を今一度見直し、安心して過ごせるようすることで納得していただけた。
受付番号	子育て支援事業所 受付年月日 令和2年7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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	本日、子育てプラザに行くと定員オーバーと帰されました。口コミで利用者が増えているのだと思います。定員+時間制(1人1時間)などにはできないでしょうか？コロナが心配なご時世なので仕方がないとは思いますが、暑くなり外で遊ばせることも懸念する時期になり、子供のストレスも心配です。ご検討いただけますと幸いです。よろしくおねがいいたします。(クレオ大阪子育て館「お問い合わせフォーム」より)
対応・結果	7月に入り、「つどいの広場」再開が浸透してきたことから、当初の想定以上の利用者があり、密を避けるために入館をお断りした。ご提案のあった「定員+時間制(1人1時間)」については、来館者全ての滞在時間を把握しなければならないため、「定員+午前・午後」の「入替制」で対応する。今後、夏休みを迎えることから更に利用増が見込まれることもあり、現行の「先着順」を「事前予約制」にすることで対応していく。そうすることで、せっかくお越しいただいたのにお断りする事態も未然に防げるものと思われる。なお、当事者へはクレオ大阪子育て館よりご回答いただくこととした。