

◇ みおつくし福祉会の苦情解決体制について ◇

- 当法人の福祉サービスについて改善してほしいことや要望など何でもご相談ください。

当法人は社会福祉法第82条及び関係通知に基づき、「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」を設置し、福祉サービス利用者の苦情をお聴きし、話し合いによる解決に努めています。

また、中立・公正な方を「第三者委員」として設置し、利用者の苦情をお聴きしたり、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、苦情解決のための積極的な役割を果たしていただいています。

なお、利用者と事業者の双方で話し合っても解決できないケース、また、事情があって直接事業所の責任者や担当者に言いにくい場合は、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「福祉サービス苦情解決委員会」に苦情を申し出ることができます。

- まずはサービスを提供している事業所へご相談ください。

平成23年5月1日 現在

事業所名	苦情受付担当者			苦情解決責任者
淀川寮救護	寺本 美穂	笠原 正之	山田 恵津子	國枝 俊朗
淀川寮更生	前田 正信			鶴谷 啓身
大淀寮	田淵 勝彦	中野 孝	平敷 安史	奥村 健
ふみのさと倶楽部	江村 俊哉	小林 大介	中村 智美	喜多川 みち江
助松寮	眞邊 健一郎	山本 江利	植嶋 直樹	佐々井 真人
弘済みらい園	野間口 葉子			野崎 清治
弘済のぞみ園	加藤 優美子	東 浩司		下川 隆士
北さくら園	谷本 典子	上垣 直子	岡野 和代	坂本 國夫
東さくら園	海田 泰隆	南 順子		廣瀬 みどり
南さくら園	黒井 智美	神崎 貴	石谷 いず美	竹内 一利
阿倍野保育園	政氏 知美	明法寺 宏美		末廣 都樹子
相川保育園	向田 恵美			植西 正子
森之宮保育園	大林 恵美	姜 陽淑		山根 孝子
秀野保育園	大重 和美	福井 優子		内藤 洋子
長柄保育園	大水 千佳	喜多 久美子		島津 ひとみ
さくらんぼルーム	喜多 久美子			島津 ひとみ
湯里保育園	富山 幸恵			四宮 博子
西六保育園	金原 郁世			藤原 範子
六反南保育園	隅野 肇子	西村 真紀		曾田 満子
玉出東保育園	山内 陽子	坂木 友子		辻 清美
北桃谷乳児保育園	水原 公香	宇宿 敬子	池田 ちずみ	入澤 八重子
今福南保育所	森 みどり			柴田 文枝
今津保育所	永原 直子	茶岡 富美	田中 洋子	山本 実喜
東喜連保育所	出光 貴子	糸川 真由美		西江 孝枝
香簀保育所	三村 博子			古賀 美千代
新北島保育所	豊田 実樹	濱上 ひろみ		澤田 篤子
自立支援センターよどがわ	古川 栄一			國枝 俊朗
自立支援センターおおよど	橋本 健二			田淵 勝彦
自立支援センター舞洲1	畠中 勇	出口 大悟		立本 勉
自立支援センター舞洲2	仲西 昌幸			石津 賢治
雇用開発室	田中 敏夫			田中 敏夫

- 事業所に直接苦情や意見が言い出しにくい時は、下記までご相談ください。

《法人事務局》 ◎受付担当者：栗須 康夫 永田 淳一 ◎苦情解決責任者：木原 悦治

TEL 06-6765-5611 FAX 06-6765-5614 (受付時間：9:00～17:30 日・祝日を除く)

第三者委員担当施設	第三者委員	
淀川寮救護・更生 自立支援センターよどがわ	豊田 志保	木村 敦
大淀寮	加美 嘉史	
助松寮	楠本 英治	中村 蒼彦
弘済みらい園 弘済のぞみ園	河原 誠	白江 清
阿倍野保育園を含む民間保育所10保育園	近藤 適	
ふみのさと倶楽部 北さくら園 東さくら園 南さくら園 自立支援センターおおよど 自立支援センター舞洲1・舞洲2 今福南保育所を含む受託保育所5保育所 本部及び法人全事業所	島川 勝	早澤 照一

平成 22 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	合計
生活保護施設	3	4	7	4	3	6	16	12	5	12	6	12	90
高齢者施設	3	2	2	1	3	1	3	3	2	0	2	1	23
児童養護施設等	0	0	4	4	5	1	0	1	1	3	0	1	20
母子生活支援施設	2	7	4	1	6	10	3	5	7	4	7	4	60
保育園（所）	2	4	7	11	4	5	3	3	2	2	4	5	52
ホームレス支援施設	15	3	2	0	1	5	2	0	1	2	2	9	42
本部事務局	0	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
合計	25	22	27	22	22	29	28	24	18	23	21	32	293

(2) 苦情申出者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	合計
生活保護施設	39	0	49	2	90
高齢者施設	10	10	0	3	23
児童養護施設等	4	3	3	10	20
母子生活支援施設	58	0	1	1	60
保育園（所）	0	44	4	4	52
ホームレス支援施設	10	0	25	7	42
本部事務局	2	2	0	2	6
合計	123	59	82	29	293

(3) 苦情受付方法

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	合計
生活保護施設	1	3	85	1	90
高齢者施設	4	17	1	1	23
児童養護施設等	12	2	2	4	20
母子生活支援施設	27	26	7	0	60
保育園（所）	14	31	6	1	52
ホームレス支援施設	0	0	40	2	42
本部事務局	6	0	0	0	6
合計	64	79	141	9	

(4) 苦情内容別件数(複数回答の為、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	合計
生活保護施設	17	10	41	0	0	28	96
高齢者施設	19	0	4	0	0	1	24
児童養護施設等	9	1	0	0	0	10	20
母子生活支援施設	21	3	36	2	0	1	63
保育園（所）	43	0	5	1	0	5	54
ホームレス支援施設	14	7	15	0	1	3	40
本部事務局	3	0	0	2	1	1	7
合計	126	21	101	5	2	49	304

## (5)平成 22 年度 施設別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
淀川寮救護	3	2	2	1	0	0	1	2	2	4	2	0	19
淀川寮更生	0	2	1	0	2	5	8	3	1	4	2	8	36
淀川寮(3施設共通)	0	0	0	1	1	1	4	0	0	1	2	3	13
大淀寮	0	0	4	2	0	0	3	7	2	3	0	1	22
ふみのさと倶楽部	3	2	2	1	3	1	3	3	2	0	2	1	23
助松寮	0	0	2	4	4	1	0	1	1	3	0	0	16
弘済みらい・のぞみ園	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
北さくら園	0	2	1	0	4	0	0	4	5	2	4	2	24
東さくら園	0	5	2	0	0	6	2	1	0	0	2	2	20
南さくら園	2	0	1	1	2	4	1	0	2	2	1	0	16
阿倍野保育園	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	4
相川保育園	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
森之宮保育園	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	9
秀野保育園	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
長柄保育園	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
湯里保育園	0	0	0	3	1	1	0	0	1	0	0	0	6
西六保育園	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0	1	2	8
六反南保育園	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	6
玉出東保育園	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
北桃谷乳児保育園	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
今福南保育所	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
今津保育所	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
東喜連保育所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
香簀保育所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
新北島保育所	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
自立支援センターよどがわ	13	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	16
自立支援センターおおよど	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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4
自立支援センター舞洲2	2	2	2	0	0	5	1	0	1	2	2	5	22
本部事務局	0	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
合計	25	22	27	22	22	29	28	24	18	23	21	32	293

## (6) 主な苦情受付内容

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他(食堂入口 )
苦情の内容	寮長さん、食事の順番ですけど、食堂入り口に多数並びますと車椅子等の方もいらっしゃると思いますので、非常に危険と存じます。職員さん御案内どおり順序通り並び待つてほしいと思います。(乱筆乍ら)
対応と結果	全体会で注意を行う。

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	最近洗濯物についていろいろ問題点もありますが、干し方にも考えてほしい。風でよく飛んでいる時がある。なくなる前に目をつむ必要があると思う。その事で、だれそれ怪しいとか、つかまえてやるとか、おくそくででいう者がいるので、最後の忠告と思って聞いてください。私の目的はだれも人をおとしめたり、傷つけたくありませんのでお願いします。
対応と結果	申し出者と話し、全体会で洗濯物が風で飛ばされることもあるので、干す時に注意をするように促すことで、本人了解される。

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他(提案 )
苦情の内容	<乾燥機のフィルター掃除の件> 現在、実施されておられるか知りませんが、乾燥機のフィルター掃除を今の使用人数からすると3～4日毎にされた方が良いかと思われまます。本日もフィルター詰まりで途中で止まってました。自分が掃除しました。フィルターが詰まると乾燥時間がかかり電気代の無駄になります。洗面所の掃除係か洗濯機・乾燥機の掃除をしてもらったらどうでしょうか？
対応と結果	申し出者と話し合いを行なう。現状や申し出内容を理解・確認をし、結果乾燥機の使用法の説明に使用後フィルター清掃をするように乾燥機ごとに掲示を行い様子を見ることで、申し出者の了解を得た。

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他(提案 )
苦情の内容	<洗濯機の槽の汚れについて> 洗濯機の槽を見たところ、かなりカビや汚れがついているように思います。裏側はもっとひどい状態かと思われまます。月1回くらいは、市販されております洗濯機槽用の洗剤でクリーニングされておりますでしょうか？もしされておられない場合、提案をさせていただきたいと思ひます。
対応と結果	申し出者と話し合いを行なう。現在、施設では年3回洗濯機の薬品を用いた洗浄を行なっていることを説明し、理解を頂く。

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他(提案 )
苦情の内容	<p>&lt;挨拶の推進・提案運動&gt;すでに当施設でもやられていると思いますが、全員に行き渡るよう全体会等で推奨してはいかがでしょうか？ 朝(おはようございます) 昼(今日わ) 夜(今晚わ・おやすみなさい) 風呂に入る時(今晚わ失礼します) 出る時(お先に)等々。挨拶する事により新たな友人が出来たり、こんな人も入寮しているんだと知る事が出来ます。特に新入寮者やうつ病を経験した者にとって新たな集団生活は不安だらけです。挨拶がコミュニケーションの始まりです。ご検討をよろしくお願いします。</p>
対応と結果	<p>申し出者と担当同席で話し合いを行う。内容について理解をした上で、寮としては社会生活での常識的なことと考えていること。居室内やフロア等での言葉掛け、挨拶は大切と考えていること。職員もこのことを意識して挨拶をしていくようにすること。全体会でもこのようなことを呼びかけていくことを伝え、了解しあった。</p>

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input checked="" type="checkbox"/> その他(意見箱 )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	<p>朝、TV 放送時間が過ぎても誰も消そうとはしない。自主性にまかせておいてもいいのでしょうか。つけた、消したでケンカになりかねません。しっかりした管理をお願いします。又 DVD 放映後の TV はつけておいてもいいのでしょうか。時々あるいは定期的に見て廻ったらどうでしょうか。いろんな事が発見できるのではないのでしょうか。</p>
対応と結果	<p>監視といった形にならないよう注意し、時折様子を伺うこととした。また、テレビや DVD 放映の利用は、共用の扇風機や囲碁将棋室の電灯と同じく、公共設備の利用として利用者の意識や協力が必要と考えるため、全体会において利用者の方々に、寮生活に対する理解と協力を呼びかけた。その結果、完全に改善されてはいないが、今後とも呼びかけていくこととする。</p>

施設種別	生活保護施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	<p>夜間、隣室の利用者の足音がうるさくて眠れない。3週間ほど前、別職員に話をしてもらったが聞き入れる様子がないので、我慢の限界にきているので直接当人に言うとの訴え。</p>
対応と結果	<p>職員から苦情申し立て者に対して了解のうえ、直接話をする。相手へ直接話をするということについてはトラブルになることがあることを説明し、再度、職員が対応することを了承して頂く。当人への対応としては、個人に注意をせず、当人が入室する利用者全員に配慮をお願いするとの内容で話をする。結果、気になるような足音は聞こえず、よく眠れましたとの話を聞く。</p>

施設種別	通所介護施設
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	昼食後に飲ませてくださいとお願いしていた風邪薬を前回飲ませてくれていなかった。
対応と結果	いつもの薬のほかに薬のあることを食事介助者に伝わっていなかった。 家族さんからの、まして薬に関することは特に重要な連絡事項と再度皆で認識し、口頭で家族さん、本人にお詫びをした。

施設種別	通所介護施設
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	ふみのさと倶楽部のひざ掛けを使用すると発疹が出るので使用しないで欲しいと前からお願いしてあったのにまた使われている。今後間違いないようお願いしたい。
対応と結果	今後徹底して間違いなきようすることをお詫びし、約束する。 家族さんからの要望はみんなで認識しルールとして守っていくこととした。

施設種別	通所介護施設
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input checked="" type="checkbox"/> その他(他の事業所 )
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他(利用者への対応 )
苦情の内容	ある方のお送り時にお迎えヘルパーさんが入っておられ、約束に時間があるが、車の事情でどうしても遅れてしまうことがある。しかしあらかじめ予測が付くなら連絡を事務所にしてくれと所望される。
対応と結果	当然のことと認識し謝罪と、今後の対応を約束する。

施設種別	児童養護施設・情緒障害児短期治療施設
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	面会に来た母親が、以前の面会時に渡してくれた他児達へのプレゼントをまだ面会室に置きっ放しにしていたので、どうということかと抗議された。
対応と結果	寮長と話したいということだったので、日を改め寮長から直接の謝罪をすると、わかりましたと納得される。

施設種別	児童養護施設・情緒障害児短期治療施設
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input checked="" type="checkbox"/> その他(近隣 )
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他(騒音 )
苦情の内容	大きな音がしているが、何かされるのですか？事前に挨拶(説明)があっべきではないのかと苦情が入る。
対応と結果	上記ご家庭を皮切りに、寮長自ら近隣を回り、挨拶と謝罪と説明をしながらご理解をいただいた。

施設種別	児童養護施設・情緒障害児短期治療施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input checked="" type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input checked="" type="checkbox"/> その他(意見箱 )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	ルール決めなど、職員の言っていることが、理不尽に感じる。ルールを決める時には、子どもたちにも相談して欲しい。
対応と結果	職員全体に周知し、言動への配慮・見直しと注意。

施設種別	母子生活支援施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	上階より、高い所から飛び降りているようなドンドンという音が継続的に続いておりうるさい。上階に注意して静にして欲しい。
対応と結果	上階に確認して注意をする為、以後も続くようなら教えて欲しいと返答。上階に確認したところ覚えが無いが注意すると答える。職員より、音は響くため気をつけるよう念押しする。その後苦情は無い。

施設種別	母子生活支援施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	子どもの意見箱に「みんなが、遊んでるところにはいられへんねん」と書いた投書が入る。
対応と結果	本児の思いを話し聞き、どうようにしたら入れるか考える。

施設種別	母子生活支援施設
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	他の利用者からの声としての申し立て。 ①施設のルール等に変更があった場合は、掲示や説明が欲しい。 ②職員の話す内容に食い違いがあり戸惑う。 ③対応が甘い、厳しくすることも必要。
対応と結果	上記内容へ1つ1つ回答を行う。 ①変更時にはお知らせしている事を伝え、具体的な内容を伺い説明する。 ②具体的内容を伺い説明をする。 ③個別的に必要な場合は面談・注意していることを伝える 今後も意見があれば申し出てもらいたい旨伝えておく。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input checked="" type="checkbox"/> その他(地域の住民 )
受付方法	<input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input checked="" type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	保護者の送迎の自動車及び自転車が邪魔になり通行の妨げで迷惑なのでどうかしてほしい。
対応と結果	毎朝門前に立ち、自転車の駐輪の誘導を行い出来るだけ道路に止めないようにした。また車については駐車時間を短くしてもらうように保護者に呼び掛ける。家からみているようで、その後度々苦情の電話はあったが保育士がきちんと誘導する姿をみて電話はかかってこなくなった。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	園外保育の日、朝の受け入れ姿勢に不安を感じた。以前に怪我をしたこともあり、不安感と不信感を感じた。
対応と結果	行事の日で登園時間が一斉であったため慌ただしい雰囲気になってしまったことを反省し、受け入れ体制を見直す。保護者と子どもの不安な思いに気付けなかったことを謝罪する。子どもの様子をこまめに伝えることで不安な気持ちの解消を図り、関係の修復を図っていく。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input checked="" type="checkbox"/> その他(送迎時 )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	・ある先生が挨拶をしないのは、どういうことか。
対応と結果	・挨拶をしてもらっていないと感じたことに謝罪する。 今後気をつけるように伝える。 ・本人にも、挨拶をしていない訳ではないとは思いますが、伝わっていないのはしてない と一緒に、しっかりと挨拶をするように話す。全体でも、挨拶は気持ちよくするように話す。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	夏期保育の間、自由服で登園しても良いことになっているが、スカート一枚では活動的に動くには適さないのと、言うことを、子どもに直接話したが、4歳児の子どもからの報告では分かりにくく、大切なことは保護者に提示してほしいと言われる。
対応と結果	配慮に欠けていたと謝罪し、今後の対処をお知らせする。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	保育士が書いたおたより帳の内容が、虐待を疑われているのではないかと感じ不愉快だった。
対応と結果	その日のお迎えの時に、全くそのつもりはなかったという事と誤解を招く書き方になって不愉快な思いをさせてしまったことを直接保護者に謝罪してご理解いただいた。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	帰宅後こどもも目が赤くなっていた。去年は、よく報告あったが今年あまりない。
対応と結果	連絡不足だったことの謝罪をした。

施設種別	保育所
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input checked="" type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に■)	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	なかよしフェスティバルには、行きたかったが、やむなく欠席させたのに、プログラムを配ることにより、自分の子だけ行かせられなかったことを納得させたのに、またいやな気持ちになった。配慮が足りないと思う。
対応と結果	行かなかった子にも、一応お知らせとして配ったつもりだが、配慮が足りなかった事を、謝罪し、プログラムは回収した。(欠席者分)

施設種別	自立支援センター
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	私は禁煙者です。タバコの煙に困っています。就寝中でもドアの下部の格子の隙間から煙が入ってきて不愉快な思いをしています。センターの2階だけでも禁煙者は8～9人いて同じ思いをしています。世の中、禁煙が進んでいるのにここは喫煙天国です。しかもトイレ・歩行喫煙とマナーも徹底されていない。喫煙者だけが生活している訳じゃないので注意してほしいです。
対応と結果	担当とともに申し出者と施設長が話し合いを行う。受動喫煙防止法の流れから、屋内での喫煙は禁止する方向で考えており、検討の時間を頂きたい旨説明する。また、各ドアの下部の格子については段ボールで塞ぐ処置をし、夜間も廊下の集煙器はつけることにし、申し出者の了解を頂く。

施設種別	自立支援センター
苦情申立者	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input type="checkbox"/> 文書 <input checked="" type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	浴室で入浴中に脱衣所に置いていた財布とロッカーのキーを盗まれたと申し出があった。
対応と結果	暫定対応として、入所者の希望があれば、入浴中にロッカーキーを事務所で預かるようにした。また、抜本的対応として、脱衣所にリストバンド付キーボックスを備え付けるようにした。

施設種別	自立支援センター
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input checked="" type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input checked="" type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	近頃、西側の廊下で夜中(深夜)0時過ぎまで話し声が聞こえてうるさくて眠れない…。注意してほしい!!
対応と結果	共同生活であり就労中の方もおられる事を再度説明し就寝後は静かにしてもらおう伝える。

施設種別	自立支援センター
苦情申立者	<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input checked="" type="checkbox"/> 匿名 <input type="checkbox"/> その他( )
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来室 <input checked="" type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他( )
相談分類 (該当に <input checked="" type="checkbox"/> )	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好 <input type="checkbox"/> 他の利用者 <input type="checkbox"/> 財産管理・個人情報 <input type="checkbox"/> 制度法律等 <input type="checkbox"/> その他( )
苦情の内容	東トイレと西トイレの便器の横に1個、1個ブラシを置いてもらいたいと思います。大をした時に汚れたところをみがく事ができると思いますのでよろしくお願ひします。
対応と結果	各トイレに「流せるトイレブラシ」を設置しました。