

令和 5 年 度

福祉サービス苦情受付及び処理状況

目 次

1. みおつくし福祉会の苦情解決体制について	1
2. 福祉サービス苦情受付状況	3
3. 事業所別苦情受付件数	4
4. 事業所別苦情受付内容	
(1) 本部事務局	
① 本部事務局	令和5年度苦情受付なし
(2) セーフティネットグループ	
① 淀川寮救護	5
② 自立支援センター舞洲	6
(3) 児童養護・児童心理治療施設	
① 助松寮	7
② 弘濟みらい・のぞみ園	7
③ 長谷川羽曳野学園	8
(4) 母子生活支援施設	
① 北さくら園	8
② リアン東さくら	10
③ 南さくら園	12
(5) 保育園・保育所・小規模保育事業所	
① 阿倍野保育園	15
② 相川保育園	16
③ 森之宮保育園	16
④ 秀野保育園	17
⑤ 長柄保育園	18
⑥ 湯里保育園	19
⑦ 西六保育園	19
⑧ 六反南保育園	令和5年度苦情受付なし
⑨ 玉出東保育園	20
⑩ 北桃谷乳児保育園	21
⑪ 香簀保育園	令和5年度苦情受付なし
⑫ 東喜連保育園	令和5年度苦情受付なし
⑬ 北中本保育園	22
⑭ 今福南保育所	24
⑮ 今津保育所	24
⑯ 新北島保育所	25
⑰ さくらんぼルーム	令和5年度苦情受付なし
⑱ おひさまルーム	令和5年度苦情受付なし
⑲ もりのこルーム	27
⑳ あったかスマイル・なにわ	令和5年度苦情受付なし
(6) 子育て支援事業所	
① 都島区子ども・子育てプラザ	令和5年度苦情受付なし
② 天王寺区子ども・子育てプラザ	28
③ 浪速区子ども・子育てプラザ	令和5年度苦情受付なし
④ 淀川区子ども・子育てプラザ	令和5年度苦情受付なし
⑤ 生野区子ども・子育てプラザ	令和5年度苦情受付なし
⑥ 住吉区子ども・子育てプラザ	28
⑦ 東住吉区子ども・子育てプラザ	令和5年度苦情受付なし

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 5 年 6 月 2 2 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	迫野 京子	西江 孝枝	永田 淳一
淀川 寮（救護）	田淵 勝彦	長田 雄輔 吉本 剛	坪内 千仁 川井 恵美 谷原 啓子
自立支援センター舞洲	笠原 正之	萩原 学	城 和美
生活困窮者自立支援(此花区)		植田 豊	
助松 寮	眞邊 健一郎	植嶋 直樹 西川 彩	三野 綾子 武田 曜
弘濟 みらい 園	加藤 優美子	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 家治 愛子	角田 那奈子 濱田 智海 日向 真寿美
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	黒井 智美	滝澤 智子	刀根 享子 水谷 春美
南 さくら 園	海田 泰隆	今駒 英明	石谷 いず美 深山 夏来
阿倍野 保育園	政氏 知美	明法寺 宏美	大野 好美
相川 保育園	向田 恵美	野田 由美子	久松 真澄
森之宮 保育園	山根 孝子	尾崎 愛美	
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	原田 喜美
湯里 保育園	富山 幸恵	岡田 佐和子	久保 智子
西六 保育園	金原 郁世	山下 直子	渡邊 良子
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	坂木 友子	

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	各務 伸子
東 喜 連 保 育 園	織田 貴子	織田 智子	窪山 紋子
北 中 本 保 育 園	内藤 洋子	大林 恵美	
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	田中 洋子	高尾 裕子
新 北 島 保 育 所	濱上 ひろみ	中見 貴子	服部 麻子 谷口 亜理
も り の こ ル ー ム	西江 孝枝	山内 陽子	
さ く ら ん ぼ ル ー ム	西江 孝枝	寺岡 智美	
お ひ さ ま ル ー ム	西江 孝枝	桑名 恵理	磯野 真生
あったかスマイル・なにわ	西江 孝枝	谷口 みゆき	
都島区子ども・子育てプラザ	藤井 学	西村 義人	十時 理絵
天王寺区子ども・子育てプラザ	藤井 学	浅井 賢一	
浪速区子ども・子育てプラザ	藤井 学	伊井 真紀	角柿 宏美
淀川区子ども・子育てプラザ	藤井 学	西郷 隆昌	三森 夕子
生野区子ども・子育てプラザ	藤井 学	都甲 靖彦	
住吉区子ども・子育てプラザ	藤井 学	堀川 典子	植阪 まゆ
東住吉区子ども・子育てプラザ	藤井 学	東 百合	三野 有紀

《第三者委員》

事 業 所 名	第三者委員
全施設対象	中川 元 早澤 照一
淀川寮救護	木村 志保
助松寮	楠本 英治 中村 誉彦
弘济みらい園 弘济のぞみ園	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) 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	中川 元 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	昨年度実績
本部事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活保護施設	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4	2
児童養護・児童心理治療施設	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	4	4
母子生活支援施設	4	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	25	25
保育園・保育所等	0	2	7	5	1	2	2	2	5	1	7	7	41	46
自立支援センター	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	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	0
子育て支援事業	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
計	4	4	9	8	3	6	4	7	8	4	11	10	78	82

② 苦情申立者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計	昨年度実績
本部事務局	0	0	0	0	0	0
生活保護施設	2	0	2	0	4	2
児童養護・児童心理治療施設	1	1	0	2	4	4
母子生活支援施設	23	0	0	2	25	25
保育園・保育所等	0	35	4	2	41	46
自立支援センター	2	0	0	0	2	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	2	0	0	0	2	2
計	30	36	6	6	78	82

③ 苦情受付方法

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	計	昨年度実績
本部事務局	0	0	0	0	0	0
生活保護施設	0	0	4	0	4	2
児童養護・児童心理治療施設	1	1	1	1	4	4
母子生活支援施設	4	19	1	1	25	25
保育園・保育所等	9	30	1	1	41	47
自立支援センター	0	0	2	0	2	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	1	0	0	1	2	2
計	15	50	9	4	78	83

④ 苦情内容別件数

	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	昨年度実績
本部事務局	0	0	0	0	0	0	0	0
生活保護施設	1	0	2	0	0	1	4	2
児童養護・児童心理治療施設	1	0	1	0	0	2	4	4
母子生活支援施設	4	0	14	1	0	6	25	25
保育園・保育所等	35	2	1	0	1	2	41	48
自立支援センター	1	0	0	0	0	1	2	3
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	2	0	0	0	0	0	2	2
計	44	2	18	1	1	12	78	84

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	昨年度実績
本 部 事 務 局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
淀 川 寮 救 護	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4	2
助 松 寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
弘濟みらい・のぞみ園	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	2
長谷川羽曳野学園	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
北 さ く ら 園	1	1	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	7	8
リ ア ン 東 さ く ら	1	0	1	1	0	0	0	2	0	1	1	0	7	9
南 さ く ら 園	2	0	1	1	0	2	2	0	0	1	2	0	11	8
阿 倍 野 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	3
相 川 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
森 之 宮 保 育 園	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	4	5
秀 野 保 育 園	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	3	0
長 柄 保 育 園	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	3
湯 里 保 育 園	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
西 六 保 育 園	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2
六 反 南 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
玉 出 東 保 育 園	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1
北 桃 谷 乳 児 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
香 籠 保 育 園	0	0	0	0	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	1
北 中 本 保 育 園	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	6	4
今 福 南 保 育 所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	6
今 津 保 育 所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5
新 北 島 保 育 所	0	0	1	1	1	1	0	0	3	0	0	1	8	9
さくらんぼルーム	0	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	0
もりのこルーム	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	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	0
自立支援センター舞洲	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	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	0
都島区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	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	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	0
住吉区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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	0
計	4	4	9	8	3	6	4	7	8	4	11	10	78	82

4. 事業所別苦情受付内容

(2) セーフティネットグループ

①淀川寮救護

受付番号	1	受付年月日	令和5年11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 4.財産管理・個人情報等	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	<p>【投書内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同室者が何故、扉を開けているのか。(※窓開けっ放し) ・扉が開いていると掃除がしづらい。 ・扉の広がり(開きぐあい)がだんだん外に大きく開いている、外が見えづらい。 		
対応・結果	<p>※投書のほか直接担当職員へ口頭でも申出があり、そのまま担当職員が面談対応。(投書について同一人物が同趣旨で投函を行った物である事を確認済)</p> <p>【面接内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人より同室者がずっと居室ドアを開けており、掃除の際に邪魔になっていること。またエアコンをつけているのに窓を開けたままにしており、それなのにカーテンは閉め切っていることなど、いくつか挙げられる。 ・担当職員より、詳細は説明できないが同室者の能力の問題があり、悪意はなく周囲に配慮ができない部分がある事、すでに改善するよう伝え日々努力をされている事を説明。これを受け申出人は一定の理解を示される。また同室者へ再度担当職員から本件説明させてもらうと告げ納得される。後、同室者へドアを大きく開けない事とエアコンの使用時に窓を開けっ放しにはしないよう注意を行った。 		
受付番号	2	受付年月日	令和5年12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()
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 4.財産管理・個人情報等	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	<p>【投書内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階トイレの奥の方のシャワートイレを直して欲しい。ウォシュレットのノズルは動作するが水が出ない。 ・ゴミ箱上の不燃ごみ類(乾電池など)を捨ててほしい。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員にて当該トイレを確認したところ、申し出通りウォシュレットの洗浄機能が作動しない状態だった。新たにウォシュレット便座を購入し取付けを行い、申出者に確認してもらった。 ・施設内の利用者が行う作業にて不燃ごみを回収し処分していたところだが、作業者の入れ替えと共に処分が行われていないことが分かった。即座に申し出内容の不燃ごみを処分し、作業者にも定期的な処分を依頼した。 		
受付番号	3	受付年月日	令和6年2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 4.財産管理・個人情報等	2.個人の嗜好・選択 5.制度・法律等	3.他の利用者 6.その他(特定職員への苦情)
苦情内容	<p>【投書内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員Aに対して「わめくな、うるさい、しずかにしよ」「昼ねれんやろ」との内容。 ※同内容の投書が3日間に渡って計3通、苦情受付箱に投書されていた。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・投書を受け施設長が職員Aに対して面談を実施し、是正を指導した。 		

受付番号	4	受付年月日	令和6年3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()
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>【投書内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 告げ口のように気が引けますが、洗面所のお茶・水の配給機（給茶機）の水が出る所に自分の飲んでいたペットボトルを直接付けて給水している人がいます。 ・ 2度みましたが、注意してトラブルになっても困るので情けないですが見逃しています。この人の雑菌が恐いです。又、洗い場にツバを吐いて流さずにいます。同じ人で口ヒゲ有りの人です。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無記名であり口ヒゲだけでは利用者の特定は出来ず。ポスター掲示及び4月の全体会で苦情内容を周知、注意喚起を行う。 		

②自立支援センター舞洲

受付番号	1	受付年月日	令和5年8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()
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ (担当職員に対し) 8/13(日)面談するといって面談をしない、なんかのりくりしているのちょっと無理です。○号室にいた人達は俺より早く入ったSさんも、なんか面談とかもすぐにしていたのに、なんか面談も早くしない。さっきも書いたけどのりくりより、パッパッと決めて早く断どり(段取り)してくれる人がいいです。○号室にいる○さん担当の女性の方が希望。なんかスムーズにしてくれていいと感じています。なんか性格がのりくりした人は苦手です。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8月14日10:00に担当職員が申し出者と面談 ・ 申し出者は8月8日に入所し、入所時のPCR検査は陰性であったが、同日入所した他の利用者のPCR検査結果が陽性であった。入所前から検査までの間、移動や待機なども含め同室空間で過ごされていたことを踏まえ、感染対策上、申し出者も隔離対応する必要があった。この旨は、隔離対応時に本人に説明し、理解もされていたが、隔離対応終了後居室に入ると、隔離期間中に入所した人と比べて取り残された感があったとのことであった。 ・ 担当職員と面談し、面談が出来なかったことなどお互い確認が取れたことで、申し出者は納得される。 		
受付番号	2	受付年月日	令和6年1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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 非常用持ち出し袋に入っている保存食が2023年9月で賞味期限が切れています。非常時におなかこわしたくないので交換をお願いいたします。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご指摘を受け、非常袋内を点検した結果、一部保存年限切れを起こしている非常食品を把握する。 ・ 別途保管している備蓄食と非常袋内の非常食を一元的に期限管理、期限切れロス等の削減を図るべく検討し、非常袋内の非常食は保存期限内の備蓄食と入れ替える。 ・ また、これを機に非常食以外の携行品等も確認、追加購入し、内容の充実を図るとともに、全職員で災害想定訓練を実施、有事の際の対応の共有を行う。 		

(3) 児童養護・児童心理治療施設

①助松寮

受付番号	1	受付年月日	令和6年3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(近隣店舗住民)		
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・個人情報等	5.制度・法律等	6.その他(器物破損)
苦情内容	<p>・店の自動販売機に入所児童が小銭(1円玉と10円玉)を大量に投入した為、投入口が詰まってしまった。施設に連絡を入れても、職員が店に来るのに30分経っても来なかった。子ども達へ指導してもらいたい。連絡をしたらすぐに来て欲しい。</p>					
対応・結果	<p>・職員が店舗へ行き謝罪をする。該当児童へ聴き取りと指導を行ない、翌日職員と児童で再度店舗へ行き謝罪する。店側より、次から気を付けるよう声をかけてもらい、謝罪を受けてもらう。</p>					

②弘済みらい園・弘済のぞみ園

受付番号	1	受付年月日	令和5年9月7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(敷地内の畑)		
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(連絡対応について)
苦情内容	<p>・9月6日(水)15時半に弘済みらい園のぞみ園敷地内にある畑にて、穴を掘り草を燃やしていた。1時間ほど燃やしたところで、マンション管理人が直接畑に来られて、マンション住民より3件ほど煙について電話が入った旨を言いこられた。</p>					
対応・結果	<p>・訴えがあって、すぐにその場で謝罪をおこない、燃やしていた草に関しては、すぐに消火を行った。 ・子どもとの活動(作業活動)での事案だったので、作業活動終了後、改めてマンション管理人に消火の報告と謝罪を行った。</p>					
受付番号	2	受付年月日	令和5年11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>11月20日11時 ・母親より、外泊中に職員の対応が怖いので帰園したくないと訴えており、職員の対応を改めてほしい。 ・ケースワーカーに連絡をし相談したら、職員と話をした方が良いと言われ、連絡をした。 ・職員からの対応が厳しく、集中攻撃を受けている、小学生が出来ないことを中学生に責任がある、連帯責任で怒られる、iPadの使い方注意をされたが使う前に説明をしてほしかったなど、厳しく指導されて怖い思いをしている。 ・高圧的に怒るのはやめてほしいと訴えがある。</p>					
対応・結果	<p>11月20日16時 ・外泊帰園の送ってこられた際に母親と話をし、心配をかけたことを謝罪。 ・改善点として、生活の規律を守るために全体に注意をすることもあるが、内容に応じて個別で注意する等の対応をし、フォローアップすると伝える。 ・母親に納得してもらい、状況を共有する。</p>					

③長谷川羽曳野学園

受付番号	1	受付年月日	令和5年5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	<ul style="list-style-type: none"> ・小学生の遊び方について、物を大事にせず、投げたものがあたる被害もでていて困っている。 ・小学生と食事時間をずらしてほしい。食べずにしゃべり続けたり歩きまわり迷惑である。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長が直接話を聞き、再度苦情内容を聞き取る。施設長より、みんなで小学生を育ててあげることが大事であること、関わりを避けることをせず、職員と高校生が一緒になって小学生と過ごしながら、安心を与え落ち着かせていってほしいと説明する。 ・小学生との関わりについては、積極的に関わりながら、フロアを落ち着かせる役割をほかの高校生とも協力し担ってほしいとお願いする。また観察力もある児童であり、その良さを活かして欲しいこと、昔の自分自身を思い出し小学生に良い助言をしてあげてほしいと伝えると、「わかりました」と了解が得られた。 		

(4) 母子生活支援施設

①北さくら園

受付番号	1	受付年月日	令和5年4月29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	<ul style="list-style-type: none"> ・居室内に音だけでなく振動も感じるため巡回してもらいたいとの連絡がある。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が各階を巡回するも音の出所はつかめず、申出者へ報告する。 ・申出者より連絡後に音はおさまったが、子どもたちも感じるほどの音と振動であったとの話があり、職員より自治会での周知を提案する。 ・申出者より自身も気を付けるべきことであるが、納得され、自治会レジメに記載し周知する。 		
受付番号	2	受付年月日	令和5年5月23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	<ul style="list-style-type: none"> ・廊下側の窓を開けて換気したいが最近、廊下から煙草のにおいがあり気になる。どうすればよいか。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ベランダで喫煙はしないでもらいたい、喫煙するならば換気扇の下でお願いしたいと伝えており、煙が廊下側にある換気口より排出され外気とともに他の居室へにおいが流れることもあると説明する。 ・廊下側の窓ではなく、ベランダ側の窓で換気をしてもらいたいとお願いすると一定の理解は示される。 		

受付番号	3	受付年月日	令和5年8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(他利用者のデイサービス送迎車)		
苦情内容	・他利用者が利用するデイサービスの送迎車が門前に停車されているため、出入りがしづらく、車が発進した際に危険である。		
対応・結果	・申出を受け暫くの間、夕方、デイ送迎車が停車する位置をモニターで確認、門前中央に停車するなど利用者の出入りが妨げられる場合には職員より運転手に声をかけさせてもらう。		
受付番号	4	受付年月日	令和5年11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(職員の対応)		
苦情内容	・業者による点検後、不在世帯の立ち合いを行った支援員が居室の施錠確認のため巡回、ドアノブを回して施錠確認を行う。その際、在宅世帯のドアノブを回してしまったことにより、居室内でドアノブを回す音を聞いた申出者より怖い思いをしたとの訴えがある。		
対応・結果	・別件で職員が申出者に内線連絡を入れた際にこの申出があり、支援員による施錠確認作業であることを説明、間違っ申出者宅のドアノブを確認したこと、それにより怖い思いをさせてしまったことについて謝罪する。		
受付番号	5	受付年月日	令和5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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(情報周知について)		
苦情内容	・前日に他居室にて電子レンジで加熱していた食品から煙が出て館内に異臭がする事態がある(別途事故報告書あり)。この件について自身も気をつけたいため原因を知りたい、との申出がある。		
対応・結果	・電子レンジを使っていた利用者とも話ができており、具体的にどのような状況であったかを施設内の自治会でお知らせすることになっていることを伝える。 ・当時、周辺にいた入居者には口頭で火災は発生していないことを伝えていたが、事後に職員間で振り返りを行った際に、具体的な原因は言及せずとも異臭や煙について火災発生有無はすぐに放送による全体周知すべきであったとの反省があがる。		
受付番号	6	受付年月日	令和5年12月23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	・昨晚22時以降に大きな音が響いた。とてもうるさかった、怒っていると利用者児童より職員に申し出がある。		

対応・結果	・申出児童が夜にうるさいと感じた気持ちを聴く。音の原因や場所の特定が難しいことを説明、建物の構造上、音が響くことに気付けるように、館内に掲示物を貼ることにより全体へ周知させてもらおうと申出児童に伝え了承を得る。		
受付番号	7	受付年月日	令和6年3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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	・園内学童保育の意見箱に『わるぐちの人をとめてほしい』『せんせいにたいしてきついから』との投書がある。		
対応・結果	・記名あり、投書児童より話を聞く。申出児童は他児童が職員に対して暴言があり嫌な気持ちになったとの思いを話す。 ・児童どうしの暴言暴力についてはひとつひとつ関わっているが職員への暴言暴力については関わり切れていないところもあるため、職員間で今一度、子どもたちにとって安心安全の場を提供する立場であることを確認し、小さな暴言暴力から大きな暴言暴力に繋がることも含め考えていく。		

②リアン東さくら

受付番号	1	受付年月日	令和5年4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	・施設門前に利用者とその利用者と親密関係にあると思われる男性がいる。男の人が苦手だから余計にそう感じるところもあるが、嫌だとの訴え。		
対応・結果	・職員で共有することを伝え、職員会議にて周知。該当の利用者に対して、施設付近ではない場所で会って頂きたいことをお伝えする。その後、同様の苦情の申出はない。		
受付番号	2	受付年月日	令和5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	・利用料徴収袋を利用者に持ってきて欲しいと伝えていたが、施設で管理していたことが発覚。徴収袋の押印が領収書を兼ねているシステムが分かりにくいとご意見頂く。請求書はあるが、領収書はもらっていないため、領収書を発行するなどし、支払ったかどうかわかるよう示して欲しい。		
対応・結果	・徴収袋の手違いについて謝罪する。意見を踏まえ、職員間で対応を検討。領収書として徴収袋に記載している領収印の写しをお渡しすることを説明し、了承頂く。		
受付番号	3	受付年月日	令和5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	・7階ランドリー室の利用者が使用後にフィルターのゴミを取っていないように思う。いつも埃がたまり、自分が掃除している。使用後はゴミを取るように周知して欲しい。		
対応・結果	・掃除方法を可視化した貼り紙をランドリー室に掲示する。母の会でも周知し、母の会の議事録でも周知した。以降、同様の申出はない。		
受付番号	4	受付年月日	令和5年11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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・隣室の騒音や物音が耐えられない。		
対応・結果	・後日、申し出者のことは伏せたまま隣室の利用者に声かけし、心当たりを伺う。子どもの走る音や物を壁に投げってしまう音が響いているかもしれないと言われ、床にマットを敷くなどの対策をしている。申出者にも、隣室の人が対策をしている事を伝える。以降、同様の訴えはない。		
受付番号	5	受付年月日	令和5年11月23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	・隣室の人が夜にベランダで電話をする声がうるさく、眠れない為どうかして欲しい。		
対応・結果	・隣室の利用者に主の訴えを伝える。確かに最近ベランダで電話をすることがあったとの事。今後は部屋の中で電話をするとの事。以降、同様の訴えはない。		
受付番号	6	受付年月日	令和6年1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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・上階のから「ドンドン」という足音が夜に響くため注意して欲しい。		
対応・結果	・上階の利用者に内線で伝えると、子の足音との事で、申出者に直接謝罪したいと依頼あり、職員が間に入り謝罪の場を設定、申出者も理解を示される。以降、同様の訴えはない。		
受付番号	7	受付年月日	令和6年2月19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	・施設の玄関前で、他利用者が男性と会っているが、それは良いのか。		
対応・結果	・申出者の訴えを受け、職員がその場で玄関前に確認に行く。男性の車から出てくる利用者を確認する。様々な事情の人が入所している事伝え、施設の近くでは男性と会わないよう伝える。以降、同様の訴えはない。		

③南さくら園

受付番号	1	受付年月日	令和5年4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(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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(路上駐車之苦情)		
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当園と道路を挟んで向かいの住人からの苦情。 ・その当日に退所予定者がおり、園の玄関前に引越し用の業者トラックが長時間の路上駐車をしていたことに憤慨される。業者ではなく周知していない当園の責任だと強く追求され、施設長の対応を希望されるが、施設長が不在のため別職員が対応する。 ・トラックの路上駐車により、自身の自宅への車の入庫がしにくいこと、道路は一方通行であるため、当園側ではなく反対側の自宅側へ駐車することを出入り業者すべてに周知すること、引越し等の長時間の駐車は事前に自宅に訪問して知らせること3点を希望される。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・施設長へ報告後の後日に返答することを申し立て者へ伝える。 ・その翌日、施設長に報告。要望された様に当園に出入りする宅配、放課後デイサービスの送迎業者等に向けた書面を作成し、業者に配布して周知することとする。 ・5月1日に施設長と主任で訪問して作成した書面も提示して業者に周知することと、引越し前の周知も約束する。 		
受付番号	2	受付年月日	令和5年4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	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴後に、脱衣所のゴミ箱にマスクが捨てられているのを見て、感染予防の為にゴミ箱にマスクを捨てないように皆に周知して欲しいとの訴えあり。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・もともと、脱衣所のゴミ箱には、髪の毛やティッシュだけを捨てる決まりになっており、徹底できていなかった事を謝罪し、園だよりにのせる旨を伝える。 		
受付番号	3	受付年月日	令和5年6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(母の会での要望)		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者(母)が定期的集まる「母の会」にて、浴室5室の脱衣所にそれぞれ扇風機を設置してもらいたい、との意見が出る。 (共用部分にはクーラーが設置されているが、脱衣所内の熱気・湿気は相当である) 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・7月20日(木)、浴室5室にそれぞれ壁掛け扇風機を設置する。 		
受付番号	4	受付年月日	令和5年7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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		

苦情内容	・宅配の荷物は届いているかとの確認の内線あり、届いていると返答したところ「在宅しているのに、なぜ内線してくれなかったのか？」と怒りを露わにする。職員が子だけの在宅だと勘違いし内線しなかったと伝えると「勝手な解釈はしないでほしい」「荷物を受け取ったら、実家に出掛けようと思っていた」と話す。「自分が内線しなかったら、ずっと待っていた」との訴えあり。		
対応・結果	・職員の勘違いで内線しなかった事を謝罪し、今後このような事がないように、鍵の預かりがない場合は必ず内線すると伝える。		
受付番号	5	受付年月日	令和5年9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 4.財産管理・個人情報等	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	・午後9時、上階よりドンドンと騒音がするとの苦情の内線あり。		
対応・結果	・内線後すぐに宿直員が確認に出向くと、確かに繰り返し音がするので、どこから音が聞こえるのか居室の特定をした上でその居室へと内線をする。すると、その子どもが地団駄を踏んでいた事を認めたため、遅い時間であり他者に配慮するよう伝える。		
受付番号	6	受付年月日	令和5年9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 4.財産管理・個人情報等	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	・職員が中学1年生男児と受験について話ししていた際、他の中学3年生の2名を名指しして「高校進学が危ない」と言ってしまったという経緯あり。 ・その男児が名指しされた子に直接、高校進学が危ないという話しを職員から聞いたと言った事から、名指しされた子の母親が激怒し、「受験への不安がある中で頑張っているのに、どういふつもりなのか」と立腹。「個人情報も守れないのか」「職員達が裏で何を言っているのかわからなくて怖い」との訴え。		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・午後9時に苦情が入ったので、すでに該当職員も退勤しており、明日以降で当該職員に事実確認した上で、施設長含めた面談をどうかと投げかけると承諾される。 ・翌日、他職員から改めて謝罪するも、怒りは収まっておらず、面談の促しも拒否される。最初は立ち話で申し立て者の思いを傾聴していたが、頓服を飲みたいとの事で中断。その後、再度話できるも「今は謝罪を受け入れる気にならない」「明日面談と言われても考えたくない」と話される。 ・翌日、施設長より当該職員に聞き取りを行い事実確認をした上で、注意指導を行う（後日、職員会議にて議題として取り上げ、全体への周知と注意喚起を行う）。午後7時半、帰園した本人に施設長より声をかけ、面談の場を設ける。 ・当該職員に事実確認し、注意指導した事を伝え、不適切な発言があったことを謝罪する。また、当該職員のみ問題ではなく、職員全体の問題として受け止めていきたい事も伝える。本人からは「今回の件は職業倫理に反する事である、一度言ってしまった事は消しゴムでは消せない、子どもの当該職員への信頼はマイナスであり、今後の当該職員の行動次第である」など冷静に話される。その後、本人の了承を得て、当該職員も同席し直接謝罪。再度本人から同様の話あり。 ・午後8時半、中学3年生の子が帰園。施設長より謝罪したい旨伝え、面談に加わって貰う。改めて子へ謝罪し、今後も勉強を頑張りたいと伝える。本児からは「大丈夫です」との返答ある。 ・この申し立て母子とは別のもう1名の中学3年生については、その母親と子にそれぞれ事情を説明し、施設長及び当該職員から謝罪する。 		

受付番号	7	受付年月日	令和5年10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(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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(宅配業者への対応)		
苦情内容	<p>当園の近隣住民からの苦情。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年4月も引越し用の業者トラックが園玄関前に長時間の路上駐車をしていた事に憤慨され、自分の車が出庫できないので、当園側ではなく、申立者宅の側壁に駐車するよう苦情があった。結果、当園に出入りする宅配業者や放課後デイサービスの送迎業者等に向けた書面を作成。業者に配布して周知することとしていた経緯あり。 今回は、初めて配達に来た出前館の配達人が園前に数分駐車してしまい、再度同様の苦情あり。「どこの業者や!」「園長から電話させろ!」と窓口で激怒していた。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> 苦情があった際に、出前館の配達人であり、今回1回のみの配達となる可能性があり、他の配達人にも向かい宅前に駐車するように周知させる事が困難であると伝える。 申立者も、1回限りの業者であると理解でき、態度が軟化。一緒に対応策を考え、赤コーンに「駐車禁止」の張り紙をして、園の隣前に置いて様子を見ることとなる。その際、隣の施設管理人とも情報共有し、赤コーンを置くことに関しては問題なし。 現在は赤コーンを置いている場所には業者が駐車することなく、向かい宅前に駐車している事が多くなってきており苦情もなし。また、園玄関前のスペースに宅配業者が駐輪できるように「ここに駐輪してください」との看板も設置し、ルール化されてきている。 		
受付番号	8	受付年月日	令和5年10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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	<p>昨夜の宿直専門員の対応について苦情あり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 主自身が入浴する時間に生後2か月半の乳児を事務所で預かって貰っていたが、入浴後、子を引き渡された際に「まだ首が座っていないのに脇を抱えて連れて来られた。子は顔を真っ赤にしていた。」と話す。その渡し方をされたので、受け取り方がわからず困惑してしまったとの事。また、明らかに自分の子の物ではない下着なのに子の物ではないかと尋ねられ、戸惑ったと話す。職員手簿の時間帯であるとは分かっているが、乳児の扱いに慣れていなければ、他職員を頼れば良かったのではないかとこの事。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> 苦情があった際は、不安にさせた事を謝罪し、言って貰った事に感謝を伝える。なぜそうだったのか確認させてほしいと返答。 翌日、対応した臨時職員の宿直専門員に確認。当日の19時45分頃に、申立者が入浴から上がり、事務所にいる子を迎えに来たが、遅番職員は風呂場にいる他児の対応中であり、宿直員は休憩中であったため専門員しかその場におらず。バウンサーに横になっていた乳児を専門員が抱き上げ、つい首が座っていない事を忘れてしまい、両脇を抱えた状態で申立者に引き渡してしまったと話あり。 専門員には、乳児の抱っこに慣れていなければ待ってもらうか、他職員を呼ぶように伝える。また、明らかに子の物ではない下着については、最初からその申立者の居室番号が付箋で貼られていたので、そのまま渡してしまったとの事。 申立者には、この一連の経緯を説明し、専門員には注意し、再度同様の事が起きない様に職員間で周知したと報告する。説明中、申立者は終始笑顔で聞いており「わかりました。」との返答あり。 		
受付番号	9	受付年月日	令和6年1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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	・浴室清掃ができていないと苦情あり。排水溝ネットが捨てられておらず、そのままだったとの事。(前使用者が入浴後に清掃するルールとなっている)		
対応・結果	・苦情があった際は、職員が代わりに清掃を行い、そのまますぐに申立者に使用してもらう。 ・前使用者には内線で排水溝ネットがそのままであった事も合わせて注意すると、「今から何か持って謝りに行く。」というので、そこまでは不要と伝え、次回から気をつけていただくよう声かける。		
受付番号	10	受付年月日	令和6年2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	・昨夜と一昨日の深夜3～6時頃に、室外機と思わしき騒音がしたと苦情あり。さすがにあの時間帯に洗濯機は回さないだろうから、室外機だと思うが、かなり大きな音であったと話す。		
対応・結果	・苦情があった際は、隣人に一度確認してみると返答。 ・その後で隣人に確認したところ、熟睡するタイプなので、全く音に気付かなかったが、エアコンを夜中ずっとつけた状態なので、該当するならば、やはり室外機であろうと話す。 ・日中に一度確認してもらう事となるが、あまり大きな音はしないとの事で、その後、申立者からも騒音の苦情はなく、一時的なものであったろうと思われる。		
受付番号	11	受付年月日	令和6年2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	・午後6時前、今までに聞いた事もない大きな音が上の居室からしたと内線あり。以前から何度も騒音があり、困っているとの事。		
対応・結果	・職員が上階に上がって確認したところ騒音はしておらず、該当居室の母に入浴後声をかけたところ、子がシャワー室ではなく、浴槽付きの浴室に入りたかったらしく、イライラして大きな音を出してしまったと話し、謝罪あり。 ・子が受験前でイライラしている事も原因と思われる、申立者には、該当宅の母が申し訳ないと言っていた事を伝えると納得される。		

(5) 保育園・保育所・小規模保育事業所

①阿倍野保育園

受付番号	1	受付年月日	令和6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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	・個人懇談の際に、「友達にふざけて陰部を触られて嫌だった」との申し出があった。		
対応・結果	・担任より、子ども達へ体の大切で守るべき場所である事を話し、伝え、話をした。 ・子ども達の活動の様子もよく見守るようにし、保護者へも保育園の様子を伝えたところ、納得していただけた。		

受付番号	2	受付年月日	令和6年3月7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	<ul style="list-style-type: none"> ・友達との関わりの中で、友達から唾をかけられたり、足を踏まれたという報告が保護者より話があった。 ・今回の件に限らず、以前より何度も嫌な気持ちにさせられ、保育園に行くのを嫌がっているため、相手の保護者に保育園から事実を伝え、やめさせてほしいという申し出があった。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・相手園児の保護者に保育園での様子を伝え、今後も様子を見ていくようにするが、活動中はなるべく一緒にならないようにする事を伝え、申し出のあった保護者に対しては、保育園での友達との関りを詳しく伝える事で、安心してもらえるように心掛けた。 ・しばらくすると、保護者同志で話をする機会があったようで、その後は今回の件について話が聞かれる事はなかった。 		

②相川保育園

受付番号	1	受付年月日	令和6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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間保育で引継ぎの際に、迎えにきた保護者が「ちょっといいですか」と主任に話をしてきた。内容は「最近おしっここの失敗が続いている。担任からは説明がないので心配している」とのこと。それをうけ担任に確認し、保護者に説明をする。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に説明をすると納得はされたが、現状だけを伝え、改善していくための手立てまで行きつかなかった。トイレトレーニングが少しずつ成功してきた矢先の出来事でもあったので余計に母の心配要素であった。「遊びに夢中であった」とか「トイレまで行ったが間に合わなかった」など理由を説明していればそこまでにはならなかった。園としてどう手立てを打っていくのか話をしていくことが必要であった。その後担任から話をすると母は納得された。 		

③森之宮保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5年6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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・汚れ物など衣服の入れ間違いが多い。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・担任間でマークと名前を確認しなおし、入れ間違いがないか二重チェックをする。 		
受付番号	2	受付年月日	令和5年7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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()

苦情内容	・子どもがメガネをかけることになり担任に相談したが、使用開始を渋っているように感じる。遠視、弱視の治療のためのものなのに、納得ができない。		
対応・結果	・保護者(母親)、クラス担任、主任の三者で話し合う。最初の声掛けが、治療のためすぐにでも対応しなければ、と考えていた母親の気持ちに寄り添うことが出来ていなかったことを反省し、謝罪する。園として、安全に、的確にメガネを使用し、保護者と連携を取りながら進めていきたいと伝える。		
受付番号	3	受付年月日	令和5年11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	・日中、肌荒れの個所に塗布していた薬が、保護者のお迎えの時にはなくなっていた。ロッカーに入れるようにしていたため保護者が帰ってからの電話連絡で発覚する。 ・「ロッカーの中に返却されていてもわからないし、こどもと帰りの準備をするバタバタした中では、その時点であったかどうか確認ができない。薬の扱いはどうなっているのか聞きたい」という申し出だった。		
対応・結果	・薬がないと連絡があった時点で、本人のロッカーとその周り、周囲の保育室や引き渡し後に遊んでいた園庭や園回りなども探したが見つからず、保護者に報告と謝罪をする。 ・その後、薬の保管方法と受け取り、返却方法を改めて見直し、あいまいになっていた点を整理して保護者にも報告する。		
受付番号	4	受付年月日	令和6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	・「薬の飲ませ忘れ、返却し忘れが続いているが、園での伝達や報告などはどうなっているのか。同じことが起こらないようにどうすれば徹底できるでしょうか。園の方針を聞かせてほしい。」と保護者から申し出がある。 ・年末の最終保育の日に預かった薬を飲ませ忘れ、返却もできていなかった。気づいたのが年始の保育はじめの朝で、保護者に謝罪をするが、上記の申し出となった。以前にも、遠足に出かけたときに飲ませ忘れがあり、続いていたので心配をかけてしまった。		
対応・結果	・薬の紛失事例から、園で預かる薬について受け取り方や扱いを検討していた時期だったので、チームを作り早急に対応する。整理した受け取り方法、飲ませ方、保護者にも協力していただき、預かる際にチャック袋に入れていただくなどまとめた手紙を作り、当該の保護者だけでなく、在園児すべてに手紙を配布し、保育者にも周知した。		

④秀野保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5年9月7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	・登降園時に車で送り迎えをする保護者が保育園前に駐車するので、自宅の車の出し入れがしづらく困る。少しの時間ならと待っていたが、長時間だったので警察に通報。送り迎えの際の自宅前への駐車を控えてほしい旨、巡回に来た警察署より聞く。		

対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・園長不在の為、主任が対応にあたる。送迎で車を使用するのはやむを得ないと思うが、駐車場所を変えたり駐車時間を短くするなどしてはどうかと助言をもらう。 ・保育園には駐車場がないので基本的に車での送り迎えはご遠慮いただいていること、やむを得ず車を利用する場合は住宅前に長時間駐車しないことを再度保護者に周知した。 その後、苦情の申し出はないが毎日のことなので保護者への啓発は引き続き行っていく。		
受付番号	2	受付年月日	令和5年12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(近隣住民)
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・行事に参加している保護者の自転車が、園周の範囲を超えて住宅の方にまで来ている。住民の出入りの迷惑になっている。自転車を直ちに退けてほしい。自転車で来るのはいいが節度を守って停めるよう保護者に伝えてほしい。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・通行の妨げになっている点を謝罪し直ちに自転車移動し通路を確保した。自転車利用の際は保護者へ駐輪ルールの周知をすることと職員が見回りにくすることを約束し理解を得た。 		
受付番号	3	受付年月日	令和6年2月19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	<ul style="list-style-type: none"> ・発表会当日に前日まで発熱で休んでいた児童が参加していた。感染症のこともあるので年長児の最後の発表会とはいえお休みをさせるべきだったのではないかと。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・前日までの体調不良は把握していたが以前のような発熱後24時間経過観察のルールもなく、朝の時点で熱も下がり本人も元気とのことだったので受け入れた。また控室での待機の際はマスクをつけ対策はしたが、感染症リスクについて不安な思いをさせた点についてはお気持ちを受け止めながら園側の対応をお話をした。 		

⑤長柄保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5年6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(工事車両ドライバー)
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(違法駐車改善)
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・高速道路の工事用トラックのドライバーから朝の登園時間に保護者が保育園横の道路に違法駐車している。車を停めていることで道が狭くトラックが通れずに非常に困る。すぐに改善してほしいとのこと。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園横の道路は駐車禁止であること、現在トラックの走行が非常に多く危険であることを伝え、車以外で登園してもらうように伝える。どうしても車で登園する場合は近隣のコインパーキングに駐車してもらうよう周知をし保護者にも理解いただいた。 ・また、しばらくの間、トラックの走行の多い9:00~9:30、15:00~16:00は職員がたち駐車の保護者がいないか確認するようにした。 		
受付番号	2	受付年月日	令和5年6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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	・子どもが午睡時に隣の友だちに性器を触られると話している。男の子、女の子を午睡の時に分けるなどの対応をしていないのか。午睡の環境はどうなっているのか、先生は気づいているのか、この件を受け園としてどのように対策するのかを教えてください。		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・園長と担任で父・母と保育の環境についての説明と今後の対応について話をする。すぐに納得していただくことは難しく、職員間でも話をして方向性を決めてからお伝えするようにした。同時に相手の保護者とも懇談を持つようにした。 ・職員間では保育の中で気をつけることの確認、環境の見直し、子どもへの性教育のあり方などを話し合った。また、今後も課題になるであろう子どもへの性教育、保育園としてやるべきことについて職員だけでなく子ども自身にも自分を大切にすることを講師を招いて話をってもらう機会を作った。 ・そういうことを踏まえて保護者の方に園としての対策や方針を伝え理解をしていただいた。しかし、このような件は常に保育園の中での課題であるので今後も職員も学びを深め、保護者や子どもにも正しく伝えていけるようにしていきたいと考えている。 		
受付番号	3	受付年月日	令和6年3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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	・遠足の日程が年間行事予定でもらっていたものと月の園だよりでもらったものが違う。年間行事の日付で仕事の都合をつけていたので変わったのであればもっと早くに教えてもらいたかった。		
対応・結果	・他の行事の日程に変更が生じたため、遠足の日程も変更になったがお知らせが遅くなってしまったことを謝罪し、今後は変更が決まった時点で早めにお知らせすることを伝えて理解していただいた。		

⑥湯里保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5年7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()
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、8月ずっとくると子どもがたおれると言われた。たおれるような保育をしているのか。8月の休みが決まっていないから全て出席にしていた。他にもそんな人がいるのに私だけ言われたのは何故か。		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・担任に保護者と話をした内容を確認し、園長より、保護者に電話をして保護者の思いを聞く。 ・夏の自由登園出席調べを確認し全て出席となっていた方全員に確認をとっていることを伝える。暑い夏、子どもたちが無理なく安全に楽しく過ごせるように保育を計画して行っていることを伝える。間違った表現をして母に不信感をあたえてしまったことを謝罪する。 ・全職員に周知し、伝え方を一緒に考える。保育士の一言が不信感につながる場合があることを考えて相手の立場にたって話をすることを確認しあう。 		

⑦西六保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5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	・登園時、3歳児の保護者より、「朝、紙パンツをはいてきているが、帰ると紙パンツがパンパン(大量の尿をしたまま)だった。」と声を掛けられ、担任が謝罪する。		
対応・結果	・本児の保育園での様子を担任に確認したところ、トイレに行くように促し、トイレには行けど、排泄をせずにトイレから帰ってきている可能性があり、担任がトイレで排泄する様子をきちんと確認していなかった。 ・今後は、トイレで排泄をしているか確認を行い、紙パンツが濡れた場合は履き替えるようにした。(2歳児の時は、布パンツを使用していたが、3歳児になり環境が変わったこともあり、本児が布パンツを使用したいと言い、紙パンツで過ごしていた。その後、すぐに布パンツで過ごすようになった。)		
受付番号	2	受付年月日	令和5年12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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	12月8日に記入されてきた3歳児クラス男児の母親のお帳面での依頼。 ・(それまでの経過→6月の降園時に、他の男児(A児)が自分の子どものTシャツの後ろを大きく背中全体が見える形で引っ張り上げ、服を脱がされそうになったり、9月にA児が自分の子どもの顔を触らせてと追いかけている場面をみて母親が注意をしたことがあり、園長を交え両者の保護者と話し合いをして、お互いに謝罪をする場を持ち、保護者同士が和解した。) ・上記内容を12月8日のお帳面で振り返り、「身体的接触は、子ども同士、男の子同士でも性的接触につながりますしやめさせていただきたいと思っている。」「お昼寝のときにA児がずっと見てくる。」と言って嫌がる。「A児に嫌なことをされた。」子どもの心の安定のためにもご配慮いただきたい。という内容であった。		
対応・結果	・12月8日のお帳面内容を担任と主任・園長で確認し、担任が母親に声をかけて謝罪する。母親は、「性的被害を受けている。」と担任に訴えたため、園長が翌日母親に声をかけて、本児の家での様子と園での様子を共有したいことを伝え、「家で記録しているので大丈夫です。」本児に対しては、「今日は何をされた？」と聞いている姿が見られた。 ・1月25日に母と担任、園長で面談。園での本児の様子を伝える。母親は、転園を希望している申し込みをしているということであった。その後、2月末に退園する。		

⑨玉出東保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5年5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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	・0・1歳のミニ運動会が、地域の小学校と同じ日になっているが連携を取ってないのか。どうして0・1歳も2～5歳児と同じ日ではないのか。本部にも匿名で同じ内容で問い合わせがあった。		
対応・結果	・園児の兄弟が関わっている小学校が複数あり、すべての小学校との連携は難しいこと。本来0・1・2才で運動会をしていたが、2才が運動面でしっかりできるので幼児と一緒に多くの方に見ていただきたいと思いこの形にしている。本部とも相談させていただき、掲示にてその旨をお伝えした。その後は特にお申し出もなく当日は小学校と行ったり来たりしながら見ていただいた。		

受付番号	2	受付年月日	令和5年7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	・本部に写真について乳児より幼児のほうが、行事が多く写真が多くなるのは不公平である。0.1才の運動会が地域の運動会と同じ日になっている。夏まつりにも「はいチーズ」のカメラマンに入って欲しい。		
対応・結果	・苦情1と同様この件も一緒に掲示し、行事に「はいチーズ」を入れる件に関しては、子ども達がカメラマンを気にすることなく遊びに集中してほしいのでカメラマンは入れていない旨をお伝えした。		
受付番号	3	受付年月日	令和5年7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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・保護者にプールに入る曜日を各クラスで決めている事と、「熱中症アラートが出ていると大阪市からプールに入れないと指導がある」と手紙を配布した所、大阪市へ保護者から、曜日が決まっているとその日が雨だったり、熱中症アラートが出ているとプールに入れる日が少なくなるとの苦情があったと、大阪市より連絡があった。		
対応・結果	・大阪市には、入れない日があればほかの曜日に振り替えをしていることと、配布した手紙には誤解を招いてしまった文言になっていた事を伝えた。大阪市からはそれで大丈夫ですと言われた。		
受付番号	4	受付年月日	令和6年3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() (利用希望者)
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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・一時預かり事業についての問い合わせで、該当クラスでの受け入れが難しかったため何度か「すみません」と言ったことで、「早く電話を切りたいですか？。他にも聞きたいことがあったのに」と怒らせてしまいました。「すみません。どうぞ。」と伝えたが「もういいです。」と電話を切られた。		
対応・結果	・受け入れが難しかったと、あまり話を聞きすぎることによって受け入れに対して期待感を与えてしまっていた焦ってしまったことが、不誠実な対応になってしまったと反省している。		

⑩北桃谷乳児保育園

受付番号	1	受付年月日	令和6年3月7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	・産休に入ったばかりの保護者に「4時までにお迎えに来てくださいね。」と主任がお迎えの時間声をかけると「担任の先生にも今、言われたばかりなんですけど。産休にいつから入るのかの日付の確認や、お迎えの時間の確認ばかりで、子どもの日々の様子の話があまり担任からもない。前の土曜日の保育もお願いしたが、終わり次第来てほしいと言われて、預けるのも嫌な気持ちになってしまった。」と話をされる。
対応・結果	・対応していた主任が嫌な思いをさせてしまったこと、土曜日の保育についてはお迎えの時間の確認ばかりで、保護者の気持ちや状況に気を配れなかったことについて謝罪をする。 ・担任、園長にも報告し、次の日が個人懇談会の日だったこともあり、園長、担任が保護者と話をして、保護者の気持ちに寄り添った対応が出来なかった事を謝罪した。

③北中本保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5年5月19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	・休み連絡を入れた時に、そのような子どもはいないです。と答えたことに、入園した子どもの名前を知らないのはどういうことか。 ・途中入園の子ども名前を把握していて欲しい。		
対応・結果	・6月21日の参観後に、両親と担任、電話を取った職員、園長で経緯を話し、不愉快な思いをさせたことに対して謝罪をする。 ・なかなか入れないと言われている保育園に入園できて、本当に喜んでいたのでこのようなことがあったことは残念だが、どうしてこのようなことになったのかもわかったので、今後ないようにしてください。 ・入園した子どもについて、職員全員が把握できるように事務所に掲示することを伝え、今後このようなことがないように気を付けるよう、伝える。		
受付番号	2	受付年月日	令和5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	・土曜日の給食でウインナーだけというのは何故か？ウインナーはおかずじゃない。		
対応・結果	・ごはん、味噌汁、ウインナーになるが、1日のカロリーは充足していることと、栄養素については1週間で接種していることを伝えるが、ウインナーと玉子焼きならおかずになるけどウインナーだけではおかずではないとのことでした。7月末に退園をされました。		
受付番号	3	受付年月日	令和5年8月29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	・子どもの写真で、泡を頭にのせられているのはおちよくっているかのように取れるので、写真の撮り方を考えて欲しい。 ・写真を撮ってもらっているのは、様子が見れて嬉しいが子どもをネタになっているようなことを今後、気を付けてもらいたい。先生達の可愛いと子どもの感じ方を考えて欲しい。		
対応・結果	・子どもの気持ちを大切にしながら、写真の撮り方につて、気を付けていくことを伝える。		

受付番号	4	受付年月日	令和5年10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	・園庭での子どもの声はいいですが、保育士の声を調整して欲しい。日中しか休めない家族がいるので配慮をして欲しいです。		
対応・結果	・以後気を付けるように伝え、理解を得る。		
受付番号	5	受付年月日	令和5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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・運動会の時に子どもが泣かずに参加したのに、運動会後に担任が泣かずにできましたね。と言い、園長が泣いてよかったのと言ったことに腹が立ちました。泣いていないのに、泣くという言葉聞くのが嫌でした。		
対応・結果	・子どもが泣かずに参加できたことは、担任も園長も嬉しく思っています。保護者が泣いて欲しいくないという思いの中で無理せず参加できるのならいいですが、期待に答えなくてはならないという思いで参加することにならないための心のゆとりを持って欲しかったので、そのように声をかけたことを伝える。保護者への配慮不足を謝罪する。		
受付番号	6	受付年月日	令和6年2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()
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	・家に帰ってお風呂に入る時に、前歯が欠けていました。歯医者に行きたいので教えて欲しいと電話があったので、電話番号を知らせ一緒に歯医者に行きました。 ・翌日、園長から保育園で歯が欠けた時は、歯医者につれて行くことなどを聞いたので、母親がやったのだということで、母親の体調が優れなくなりました。今までの担任との関係でも悩んでいたの、普通に保育園に通いたいです。		
対応・結果	・法人本部へ相談の電話があり、父親と園長・主任で懇談をする。 ・子どもと母親が、安心して保育園に通えるようにして欲しいとのこと。些細な怪我や病気でも伝えてもらいたいと母親が話される。 ・保育園に安心して通ってもらえるように、コミュニケーションを密に摂ることを全職員で共通理解する。		
受付番号	7	受付年月日	令和6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()
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(受付番号4と同内容)
苦情内容	・園庭での子どもの声はいいですが、保育士の声を調整して欲しい。日中しか休めない家族がいるので配慮をして欲しいです。		
対応・結果	・以後気を付けるように伝え、理解を得る。		

⑭今福南保育所

受付番号	1	受付年月日	令和6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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・長時間保育の時に雨が降っていても、なかなか保育室に入らず所庭で遊んでいることについて「雨で帽子も濡れているのになかなかお部屋に入る気配がないから。」と担任に翌日伝えに来た。		
対応・結果	・雨が降ってきたので所庭で遊んでいた物を片付けているうちに小雨になってきたのでもう少し遊ぼうと思っていたということを保護者に伝えた。寒さや天候を考えて対応する必要があったと会議でも周知した。		
受付番号	2	受付年月日	令和6年2月19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	・2月17日の参観の朝にA家族が4人で集合時間を間違えて登所したので、今回の参観は、家庭から一人ということ再度伝え父と妹には帰ってもらった。しかし、B家族は両親と姉で参観に参加していた。自分のところは一人ということだったがどうしてなのか？と尋ねられた。		
対応・結果	・担任がB家族の参加に気づいたのが遅く、参観の終盤でその時には対処できなかったということであった。A家族の母は、土曜日の参観の人数のことについて早出の保育士に「何故、Bさんのところは家族で来たの？来てたことに気づいていないことはないよね。」と言われたので、『担任に確認します』と応え、所長、担任に伝えた。昼頃、その件についてA父より電話があり、所長が対応、謝罪をした。Bの母には一人の参加でお願いしていたことを伝え、連絡事項などは事前に詳しくつたえているので気を付けて見てもらうように声かけをした。		
受付番号	3	受付年月日	令和6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()
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	・生活発表会のDVDの画質が悪い、プログラムが一部とんでしまっ見て見ることができないなどといったことが数件寄せられたため写真家に問い合わせ改善してもらった。他にも不具合を感じている方がいるかもしれないので全体へもアナウンスし、見れなかったという方の分は交換してもらった。(改善してもらったというものの画質はあまり良くなかった。)		
対応・結果	・写真家に問い合わせ改善してもらった。他にも不具合を感じている方がいるかもしれないので全体へもアナウンスし、見れなかったという方の分は交換してもらった。(改善してもらったというものの画質はあまり良くなかった。) また、保護者が動画を撮る際に手が入っていたこともあるので注意が必要だと思った。		

⑮今津保育所

受付番号	1	受付年月日	令和6年3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 4. 財産管理・個人情報等	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	<ul style="list-style-type: none"> ・3月21日の午前、進級前の準備として部屋(保育室)の移動をする。その日の夕方に翌日混乱が起きないようにロッカー・ジャンパー掛け・帽子入れなどに個人のマークを担当が貼る。(次年度幼児クラスになりマークが変わるので新しいマークを貼った) ・本児は今年度末(3月31日)で転園が決まっており、新しいマークの用意が無く個人マークを貼っていなかった。翌日朝(3月22日)子どものマークが無いことに保護者が気づき「自分の子のマークがない」と苦情を言って来られた。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・当初は担任以外の職員が対応したのですぐに担任を呼び対応する。直ちに謝罪し、本児のマークを貼る。夕方お迎えの際には配慮不足だった環境を整え、担任・主任より再度謝罪し、理解を得られた。 		

⑩新北島保育所

受付番号	1	受付年月日	令和5年6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 4. 財産管理・個人情報等	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	<ul style="list-style-type: none"> ・帳面にて「汚れ物袋におしっこ臭い服とパンツが入っていた」「今までは塩素漂白してもらっていたのに」と書かれていた。 ・衣服がおしっこで汚れたことを口頭で伝えてもらえてないことへの不満。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・その前日は泥んこ遊びをしており、下半身も水で完全に濡れ、おしっこが漏れていることに気付いてあげられていなかった。 ・泥んこ遊び後なので衣類は全て水洗いし、他の洗濯物とは別の袋には入れていたが、排尿には気付いておらず謝罪する。事情を説明すると納得いただいた。また、今までも漂白対応はしていないことなどの誤解をとく。 ・この事象だけではなく、進級してからの対応に小さな疑問や不安が重なっていたのではないかと推察する。コミュニケーションを丁寧にとり、不安の解消と関係作りを図っていく。 		
受付番号	2	受付年月日	令和5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 4. 財産管理・個人情報等	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	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の子供からの嘔みつきが続き怒っている。出来ればその子供と離して欲しいと要望がある。 ・嘔んだ子供の保護者には伝えていないことにも納得していない。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の思いを受け止めながら、担任・所長で話し合いをする。保育所で起きたことは保育所の責任であり、止められず怪我を負わせてしまったのはこちらの責任であることを伝え、謝罪をする。 ・子どもの今の姿や発達のこと、表現の仕方なども伝えながら友達との関わりの様子も伝えていく。 ・保育士間で共有し、嘔まれた子の側につき、見守るようにする。また、保護者には友だちとの関わりを今以上に伝えるようにして関係も丁寧に築いていけるようにする。 ・トラブルが起こることはあるが、嘔みつきは防げるようになってきている。 		
受付番号	3	受付年月日	令和5年8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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 戸外遊び中に他児から、耳の穴の中に小石を入れられ、職員では取れないため病院を受診する事故があった。 ・ 保護者は相手の子の行動と親の対応について、今回だけじゃなく保育所の外での交流時も滑り台の上で押すなどの危険な行為が多く、親は見えていないし対応していないことが気になっているので気を付けて見てほしいとおっしゃられた。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育中に起こったことであり、他児の行動を未然に止められず、事故が起きてしまったことをまずは謝罪する。また、保護者の危惧している不安については職員間で共有し、気を付けて見ることを伝える。 ・ 相手の子のそのような姿は保育所では見られていないことから、危険な行為については（保育所内外ともに）今一度子どもたちと話し合いの中で子どもと一緒に考え、全体に伝えていくようにして子どもの意識を高める対応を取っていく。また、保護者にも保育の取組みを知らせて啓蒙していく。 		
受付番号	4	受付年月日	令和5年9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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ友だちと何度もトラブルになり、顔の怪我が続いている。しっかりと見てほしい。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ友達と同じようなトラブルが起こることへの不安な気持ちを聴き、子どもの発達や成長段階も伝えながら、未然に防げられなかったことに対して謝罪する。 ・ 今後、同じようなことでトラブルが続かないように職員全員で共有し、予測と想定をしながら対応していくようにする。 		
受付番号	5	受付年月日	令和5年12月4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	<ul style="list-style-type: none"> ・ お迎えの際、子どもが足を引きずっていたにも関わらず、対応の職員が「変わりありません」と言う。気づいてないことに不安と怒りを感じた。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指摘されて気づき、直ちに謝罪する。子どもから話を聴くと外遊び中に足首を捻ったとのこと。気づけなかったことと、痛い思いをさせたことを再度謝罪する。 ・ 受診を申し出たが、家で様子を見ますと断られた。 ・ 後日、保護者の不安と怒りは最もなことと謝罪し今後の対応を伝え、これから気を付けてくださいとの言葉を得る。 		
受付番号	6	受付年月日	令和5年12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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子どもの様子を話したときに、不適切な表現が使われ、また決めつけられた発言があり、信用を持てなくなった。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 謝罪を申し出たが今は話したくない心情を理解し、別の職員で今後対応。当該職員には指導を行った。 		

受付番号	7	受付年月日	令和5年12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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・行事の衣装で伝えられた色の服を持ってきたが、子どもからこの服は使わない旨を聞いた。どうということなのか？		
対応・結果	・お願いする服の色を職員間で引き継ぎ間違いがあったことが判明、間違えた色を伝えていた。 ・持ってきていただいた時に気付かず声掛けもできていなかったこと、子どもから聞くまで判明しなかった等の対応の遅れを謝罪し、経緯も説明する。 ・服はすでに購入されていた為、買取りを申し出たが家で使うのでと断られた。今後は気を付けてほしいと意見をいただいた。		
受付番号	8	受付年月日	令和6年3月29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	・前日に降った大雨でテラスが濡れたままの状態、早朝保育で登所した子どもと保護者の靴下が濡れてしまった。		
対応・結果	・拭ききれていなかったことで、万全の受け入れ体制ができなかったことを反省し謝罪する。		

⑨もりのこルーム

受付番号	1	受付年月日	令和5年6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()
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	・保護者より、カラー帽子をしばらく持ち帰っていないと問い合わせがある。しばらく前に、見当たらないという報告は受けたが、その後は帽子をかぶっていないのか、かぶっていないのであれば、暑い時期になってきているので、園のものでいいからかぶるようにしてほしい、という申し出だった。		
対応・結果	・見つからない間の3週間ほどは園の帽子で対応していたが、そのことをきちんと保護者に説明出来ていなかったことと、3週間という長い間、報告がなされずそのままになってしまったことも謝罪する。もう一度、改めて探したところ、引き出しの後ろ側に落ちていたので、探し方が徹底できていなかったことを謝罪し返却した。		
受付番号	2	受付年月日	令和5年10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()
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	・父親から「たまたま通りかかった時、運動会の練習をしている様子を見たが、うちの子は泣いて参加できていなかった。家に帰ってきて、「どろぼう」「こわい」と話をよくしている。」と心配する話があった。当日までの2週間程、毎日その日の様子を尋ねられたり、練習の様子を見にグラウンドに来ていた。		

対応・結果	・本人が怖がらずに練習に参加できるよう、日ごろの保育でも遊びに取り入れたり、持ちやすいような取り組みをしていく。その様子や経過をこまめに保護者に伝え、話をすることで安心してもらえるようにした。
-------	--

(6) 子ども子育て支援事業所

② 天王寺区子ども・子育てプラザ

受付番号	1	受付年月日	令和5年7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	<ul style="list-style-type: none"> ・プラザイベント「こども夕涼みコンサート」終了後、ホームページに会場の様子を写真掲載したところ、それを見られた参加者の一保護者から、「かわいいわが子の表情に落書きのようなぼかしをするなんて許せない」との電話が入った。 ・イベントの開演前には、撮影したものに「顔ぼかし」の加工を施して掲載する旨をアナウンス、当日配布したプログラムやポスターにも同様の注意書きとして周知していたが、ぼかしの方法が落書きのようで汚いと、苦情として連絡があった。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・改めてプラザから苦情申立者に電話をかけ、顔ぼかしが汚いことで不快にさせてしまったことを詫げる。 ・今後「ぼかし機能」ではなく「スタンプ」で顔を隠す方法に変更する旨を伝え、怒りの感情は落ち着いて納得してもらえた。 		

⑥ 住吉区子ども・子育てプラザ

受付番号	1	受付年月日	令和5年9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(市民の声に投稿)
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	<ul style="list-style-type: none"> ・(こども青少年局 市民の声より) メール本文：つどいの開設時間を長くして欲しいです。夏の暑い中、14:30に退館を促される、別の部屋でもいいのでせめて15:30くらいまでプラザにいさせてほしい。 		
対応・結果	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情申立者には、利用できる部屋の数に限りがあり、0歳から18歳までの幅広い利用者層が毎日利用している状況を伝え、安全性を考慮して利用時間を区切っている旨の説明を、こども青少年局を通じて電話回答してもらうこととなった。 ・申立者からは「プラザの利用者が多いことはわかっている。私は子どもと無料で遊びたい。大阪市にはプラザ以外で無料で遊べる施設を増やしてほしい。」とのことで、プラザの現況には理解を得て納得してもらえた。 		

