

令和 3 年 度
福祉サービス苦情受付及び処理状況

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、また事情があつ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 3 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 川井 恵美
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	坪内 千仁 中島 啓治
生活困窮者自立支援（此花区）		植田 豊
ふみのさと倶楽部	坂本 國夫	杉山 智美 小林 大介 城 和美
助松寮	眞邊 健一郎	植嶋 直樹 三野 綾子 武田 曜 西川 彩
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 家治 愛子 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	黒井 智美	滝澤 智子 刀根 享子
南さくら園	竹内 一利	海田 泰隆 今駒 英明 石谷 いず美
阿倍野保育園	末廣 都樹子	政氏 知美 明法寺 宏美
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	大林 恵美
もりのこルーム	西江 孝枝	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 原田 喜美
さくらんぼルーム	西江 孝枝	寺岡 智美
湯里保育園	富山 幸恵	岡田 佐和子
西六保育園	金原 郁世	山下 直子 仕子 治美
おひさまルーム	西江 孝枝	桑名 恵理
あったかスマイル・なにわ	西江 孝枝	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 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
東喜連保育園	織田 貴子	糸川 真由美 織田 智子
北中本保育園	内藤 洋子	宗 真由美
今福南保育所	森 みどり	茶岡 富美 山際 由紀
今津保育所	山本 実喜	田中 洋子
新北島保育所	濱上 ひろみ	中見 貴子 服部 麻子
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
住吉区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	吉田 政嗣 浅井 賢一
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
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	河原 誠 白江 清
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	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
生 活 保 護 施 設	0	0	1	4	1	0	1	1	1	0	3	0	12
介 護 保 険 施 設	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
児童養護・児童心理治療施設	0	0	2	2	0	2	1	2	1	2	1	1	14
母子生活支援施設	4	1	2	0	1	1	3	0	3	1	3	2	21
保育園・保育所等	6	2	3	4	4	5	4	2	0	4	2	5	41
自立支援センター	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4
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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
計	11	3	8	12	7	9	10	6	6	8	9	8	97

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	0	1	1	1	3
生 活 保 護 施 設	4	0	8	0	12
介 護 保 険 施 設	0	1	0	0	1
児童養護・児童心理治療施設	1	5	3	5	14
母子生活支援施設	19	0	2	0	21
保育園・保育所等	0	37	4	0	41
自立支援センター	4	0	0	0	4
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	0	0	0	1	1
計	28	44	18	7	97

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	2	1	0	0	3
生 活 保 護 施 設	0	0	12	0	12
介 護 保 険 施 設	1	0	0	0	1
児童養護・児童心理治療施設	11	0	3	0	14
母子生活支援施設	1	14	2	4	21
保育園・保育所等	14	20	4	3	41
自立支援センター	0	0	2	2	4
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	0	0	0	1	1
計	29	35	23	10	97

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	2	0	0	0	0	1	3
生 活 保 護 施 設	2	1	5	0	0	4	12
介 護 保 険 施 設	1	0	0	0	0	0	1
児童養護・児童心理治療施設	12	1	1	0	0	0	14
母子生活支援施設	3	0	14	0	0	4	21
保育園・保育所等	38	0	0	0	0	3	41
自立支援センター	0	0	4	0	0	0	4
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	0	0	0	0	0	1	1
計	58	2	24	0	0	13	97

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	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
淀川寮救護	0	0	0	3	1	0	1	1	1	0	2	0	9
淀川寮更生	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
ふみのさと倶楽部	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
助松寮	0	0	2	2	0	1	0	0	0	2	0	1	8
弘済みらい・のぞみ園	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
長谷川羽曳野学園	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	4
北さくら園	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	2	1	7
リアン東さくら	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	5
南さくら園	3	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	1	9
阿倍野保育園	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
相川保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
森之宮保育園	2	1	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	9
秀野保育園	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
長柄保育園	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	0	0	1	0	0	0	0	1	5
北桃谷乳児保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
香簀保育園	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
東喜連保育園	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
北中本保育園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
今福南保育所	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3
今津保育所	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
新北島保育所	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	0	1	7
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
もりのこルーム	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	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	1	1	0	0	1	1	0	0	4
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	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	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	11	3	8	12	7	9	10	6	6	8	9	8	97

4. 事業所別苦情受付内容

① 本部事務局		受付年月日	令和3年7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	行事等の写真の販売回数を増やしてほしいとのことを、園にも伝えている。保育士が撮影するのではなく、業者が撮影し、販売してもらってもいい。何度も延長に依頼しているが、一向に進展がない。			
対応・結果	大阪市にも同様の苦情があったとのことで、園内で協議し、各シーズンに業者に依頼し、子どもたちの普段の様子を撮影してもらい、販売してもらうこととする。また、運動会等の行事の開催時にも同様の依頼を行うこととする。			
① 本部事務局		受付年月日	令和3年7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(寄附者)
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(職員の対応)	
苦情内容	児童養護施設に対し、継続的に寄付を行っているが、窓口となっている職員の対応や認識に疑問を感じる。このまま寄付を続けることも含めて考えてしまう。			
対応・結果	該当施設の施設長に連絡をいれる。職員という言葉足らずや誤解から来るものと思われるが、施設長より謝罪するとともに、本部にも来られ、話を伺い、今後も継続的に児童施設への寄付をいただけることで話がつく。			
① 本部事務局		受付年月日	令和3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・個人情報等	5.制度・法律等	6.その他()	
苦情内容	施設職員に対し不信感を抱いている。預けている子どもが真面目に話をしてもはぐらかしたりごまかしたりして話を聞いてくれないと言っている。他の職員に確認するも、わからないとしか言わない。 子どもの成長に関し、もっと話を聞かせてほしい。息子への手紙を職員が呼んだと聞いている。不信感以外何も抱かない。子どもに不利益がないように対応してほしいのとこれらの件の対応を報告してほしい。			
対応・結果	本部より施設長に今回の件について説明を行うとともに、苦情の各内容に対し、どのような対応をとったかについて、11月24日、本部より申し出者の保護者に対し、電話にて説明を実施した。			
② セーフティーネットグループ		受付年月日	令和3年7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	特定の利用者が毎日食事後、1階ロビーの新開置き横の机で新聞を読み、マスクをずらして大声でしゃべってる。更生の人と20~30センチの近くで、この人用事もないのに外出し、モデルみたいな女の子がいっぱいいる等今日は雨やからどこにも行けへんとか言っています。食堂の中でも食べながらべらべらしゃべっている。 昨年12月21日付の寮内の張り紙には「食事中の会話は厳に慎め」と書いてあり、書いた以上責任もってやめさせて下さい。指なめて新聞めくるのもやめて欲しい。			
対応・結果	投書内容より3階利用者と思われたので、3階主任に報告する。予想される該当者は以前より注意を受けているが、理解が乏しく改善されていない。			

	今後も、職員による注意を続けていく。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年7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	特定利用者がルールやマナー守らないので注意し止めさせて下さい。まじめな人が不便利、ずるい人が快適に生活するのはおかしい。自転車の一般利用や寄り道は禁止なのに、特定利用者は度々レンタル DVD のゲオに行っている。行き先にホスピタルと書けばどこでも行けるのですか？帰寮時自転車置き場横の入口から土足のまま入り、玄関の方へつまり近道していました。注意されていましたが、無視して歩いた。他に二人の人が見ていたので作り話ではありません。何回もやっている感じでした。よろしくお願いします。		
対応・結果	3階利用者のため3階主任に報告する。担当支援員に特定利用者に対し、注意するよう指示、担当より注意を行った。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年7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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	「1階ロビーのマッサージ機、毎日朝からも午後もずっと同じ人（頭にタオルまいた人）が長時間独り占めしていて使えない。しかも毎日昼寝している。寝るなら自分の部屋で寝ろ。やめさせてください。 相変わらず、特定利用者は、朝食後新聞置き横でマスクずらしてべらべらしゃべりながら新聞読んでる。朝の当番の職員さんは毎日チェックして注意してください。		
対応・結果	該当する利用者には、気を付けるよう注意を促し全体会でも注意を呼びかける。 該当する利用者には、以前より注意を繰り返しているが改善されない。 今後も注意を続けていく。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年8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(施設内環境)
苦情内容	1階のマッサージ機、相変わらず頭にタオルをまいた人が長時間座ったり、昼寝してる。ほぼ毎日。座ったままでないと言い訳するためか、マッサージ機の前に立ったままでいたり、周りをうろろしているが、あんな状況では使いたくても使えないし、使ったらにらまれそう。早くやめさせてほしい。シーツも替えてないし汚い、私物化やめろ。		
対応・結果	副主任に報告。全体会と張り紙で注意を促す。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年10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	朝食に提供されるコーヒー牛乳について、夏場は冷たいコーヒ牛乳は冷たいままで良いのですが、これから先、冬に向かって寒くなります。 そこで出来たらコーヒー牛乳を温めて欲しいのです。どうかお願いします。		
対応・結果	ご本人へ朝食のコーヒー牛乳について、現在の利用者で温めたコーヒー牛乳を提供して貰いたい把握は難しい事、一度温めた物は余ったから次の日に提供する事は出来ない為、食品ロスになる旨を説明。 食堂・各フロアにレンジを設置しており、レンジで温めて頂きたいとお伝えすると理解を示さ		

	れた。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年11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・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	何日か前に1階ロビー付近で、充電器をコンセント差し込み口に差して充電しながらタブレットを使い、Wi-Fiを利用していたら、コンセント差し込み口を使うなと言われた。他にも同じように充電しながらスマホなどを使っている人達もいたのに、その人達には注意しなかった。自分一人だけが注意されるのはおかしいし、注意するなら他の人達にも注意すべきで中途半端だし、筋が通っていないし、非常に不愉快。部屋で充電するのとどう違うのか？注意するなら人選んでないで徹底すべきだと思う。		
対応・結果	対象者が不明のため、施設で共有し、使用のついて全体会で周知した。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年12月31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(施設内環境)		
苦情内容	3Fのたばこ室について、夏の間は換気扇でいかたのですが、これから先は1月、2月、3月と非常に寒くなります。たばこ室の中は冷蔵状態になり、寒くて寒くてたばこを吸っている状態じゃなくなります。そこでストーブ、もしくはクーラーをぜひして貰いたい、お願いします。1Fの食事の時、朝、昼、夜の間にすごく寒いのでストーブがあったら良いと思います。そして待っている間に身体が温まる。ストーブ宜しくお願いします。		
対応・結果	投書の内容について主と面接。施設内においての要望について、施設内は空調完備で管理しており、ストーブ等を置くことは防災上に関わる事なので要望には応えられない事をお伝えする。また、喫煙室においては、たばこを吸うだけの場所のみであり、寒く感じるのなら上着等で調整して頂きたい事を伝え承された。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和4年2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	3階特定利用者が2月ルールを破り、マナーの悪さの常習犯。以前にも伝えたが自転車でレンタルビデオショップ、ショッピングプラザへ行っている。自転車の一般利用はだめなのに病院帰りであっても止めさせるべき。ルールを守っている人の不公平な事をそのままするのはおかしい。何度もくり返している。自転車を借りる時も9時すぎに出るのに40分くらい前にかりている。いつもキレイな13番か24番を先取する。先に出発する人が使いたくても使えない。 kannan 人には貸出をやめるべきです。担当職員さんしっかりしてください。		
対応・結果	担当職員に投書の内容を伝え、指導を入れるよう指示。担当職員より該当する利用者に注意を行う。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和4年2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	3階特定利用者は今日2月22日も自転車でレンタルビデオ店に行っていた。しかも9時過ぎに出るのに8時20分にきれいな13番を先取りして。こんな迷惑行為は即やめさせて欲しいです。		

対応・結果	2月17日投書の内容とほぼ同様であり、投書されている方は同一人物と思われる。担当職員に投書の内容を伝え、指導を入れるよう指示。担当職員より該当利用者にご注意を行う。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年6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	業者が行う床清掃ワックスがけについて「長時間居室が使えず待たされる」「前は5時間待たされて昼を過ぎて終わった」「1階の居室だけやってから2階をやってほしい」というもの。		
対応・結果	副主任より清掃業者に苦情にあった内容を確認し、その後、申出人と面接実施。清掃、ワックス、乾燥など工程があってそれぞれの段取りを効率よく組み合わせて今の順番で清掃している。また基本的には午前中で1階の作業は終わるはずであるが、床の荷物を廊下に出していない利用者がいたり、特に汚れた箇所があって特別に時間がかかったりすると予定時間を過ぎてしまう事もあると説明。年2回はどうしても居室や館内の床を清掃、ワックスがけを時間をかけて行う必要があると説明し納得いただいた。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年7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	匿名で他の利用者に対して苦情が入っていた。苦情内容は「2階渡り廊下の共有スペースの窓（喫煙所側）は受動喫煙防止のため常時閉めることと掲示もされているが、主がいつも開けっ放しにしているので止めて欲しい。また（渡り廊下の）席に長時間居座っている」というものであった。		
対応・結果	副主任より当該利用者と面接実施。いつも感染症予防のための換気をしていただいているが2階渡り廊下のベランダ東側は喫煙所があって煙が入ってくるので、窓を常に閉めてもらい、代わりに西側の窓はこれまでどおり開けて換気していただいても構わないと説明。また渡り廊下の共有スペースの座席が埋まっていたら、他の方が待っているかもしれないので、自分から席を空けて譲っていただくようお願いする。わかりましたと言ってご理解いただいた。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和4年2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	①1F洗濯場内に布製マットが2枚、置いてある。業者の物ではないし、特に不要と思うので撤去してはどうか、また給茶機の上に扇風機があるがこれも要らないのではないかと。 ②玄関ロビーの立って新聞を読む机にアクリル板を設置しているが、落下している場面を見た事もあり固定出来ないかと。 ③食堂の下膳場にビニールカーテンを設置したが、下膳し難いので位置を変えて欲しい。		
対応・結果	副主任より申出人と面談実施。改善要望があった3点について以下の通り回答する。 ①過去の利用者が置いて行ったものと思われる。作業担当と相談して不要であれば撤去を検討する。 ②テープで固定するなど実施する。 ③最近取り付けて様子を見ていたところ、他にも同様の苦情があったので修正する。 上記3点について、申出人それぞれ了解される。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年8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(担当職員に直接)
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	入浴をしない。洗濯、更衣をしない。注意してください。		
対応・結果	入浴を行うよう習慣づけを行い洗濯の指導も同時に行う。日々、確認を行い声掛けを行うことで改善する。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年9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(担当職員に直接)
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	立ち振る舞い、スマホの利用、清潔の保持など居室内でのマナーが悪い。		
対応・結果	居室内でのマナーについて再度説明。本人の理解を得る。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和3年12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	館内清掃担当より「バケツにつばを吐いている人がいるので注意してほしい」との相談内容。		
対応・結果	館内にポスター掲示。月初めの全体会でも周知。その後収束する。		
② セーフティーネットグループ	受付年月日	令和4年1月11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	「清掃作業をしていないのに賃金をもらうために捺印している人に注意して下さい。」との相談内容。		
対応・結果	当該者に事実確認。実績に応じて正しく捺印をおこなうように伝える。		
③ 介護保険施設	受付年月日	令和3年4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	デイサービスより帰宅後、長男様より入電。気管カニューレが外れかけた状態で帰ってきた。本来、固定ベルトで気管カニューレを固定しなくてはならないが、固定ベルトのマジックテープが付いておらず固定されていなかった。考えられるのは入浴後に付け替えた職員さんがちゃんと付けていなかったのでは？との事。その後すぐに再入電、装着していた携帯酸素もほとんど残量が変わっていない。こちらも入浴後に職員さんが携帯酸素のスイッチを入れずにいたのでは？との事。		
対応・結果	長男様に電話にて状況説明する。3月末で勤めていた看護師が退職し、今日処置した看護師は、本人様に対応するのが初めての看護師で、そのことを職員間で情報共有できておらず、初対面の看護師に任せきりにしてしまった事が、今回の原因と思われる旨を説明謝罪。その後、施設長と主任で本人様宅を訪ね説明謝罪。担当看護師には後日、聞き取り、スイッチに関してはモードを間違え、酸素の減りが鈍いことに気付きマニュアルを確認しモードを切り替えたこと。固定ベルトも仕方を誤っていた可能性があるとのこと。次回来所の時、装着の仕方を説明。複数の職員で確認を指示した。		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和3年6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(寄附者)			
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	長年寄附を続けてきているが、最近窓口の職員が横柄になってきている。自分の寄附内容とはズレてきているので、知っておいてもらいたい。			
対応・結果	職員の横柄な態度と口調について、施設長宛てに連絡が入る。窓口職員の対応について謝罪し指導をする事を伝える。寄附について、施設としての意向を伝えるが納得されず、法人本部へ苦情を申し立てられる。			
④ 児童養護・児童心理治療施設		受付年月日	令和3年6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	今年度になって職員が変わってから、全然連絡をくれず、電話をしても2~3分で切られてしまう。子どもの健康面も教えてくれない。施設から連絡がほしい。			
対応・結果	担当ホームに保護者からの訴えを伝え、新たに関係を築いていく必要がある事を確認をする。リーダーより保護者へ電話を入れ、母に連絡不足であり不安にさせてしまっている事を謝罪し、今後の子どもとの連絡等について、確認をする。			
④ 児童養護・児童心理治療施設		受付年月日	令和3年7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(級友の保護者)			
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	子ども(小6)が学校でみぞおちを殴られる。以前も雨の日に水をかけられた事もある。どうして、子どもが標的にされるのか、理由を知りたい。			
対応・結果	児童(小5)に確認する旨伝え電話を置く。話を聞くと、戦いの遊びのつもりであったと話す。遊び方について指導し、翌日、担任同席の元、寮児童同席で謝罪と話合う場を設ける。謝罪を受けてもらう。			
④ 児童養護・児童心理治療施設		受付年月日	令和3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	子ども(小4.小3)が、同ホームの児童(中2)に叩かれていると訴えている。子どもには話を聞かず、注意をしてほしい。			
対応・結果	子どもに確認し、今はほとんどないが、職員が不在時に部屋に入り叩いていたと話がある。該当児童に話を向けると叩いていた事を認め、以前指導を受けてからはしていないと話す。叩く事は暴力である事を再度指導する。保護者来寮時に、御心配をおかけした事指導を継続していく旨伝え、謝罪を受けてもらう。			
④ 児童養護・児童心理治療施設		受付年月日	令和3年9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(級友の保護者)			
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他(学校教諭を通して)			

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(小2)が下校途中に傘を折られた。教員へ話をしているが、日常的に叩いたり、蹴られたりしているのでやめてほしい。		
対応・結果	児童(小2)に聞くと、きっかけは相手のからかいに怒り、傘を向けられたと思った為傘を取って折ったと言う事が分かる。学校にて、教員交えて該当児童と話をする場を設け、それぞれに話を向けてもらい、児童も謝罪をする。傘を折ってしまった子の保護者へ職員より電話を入れ、謝罪をし受けてもらう。		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和4年1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	下校中の小学生がピンポンダッシュをしてくる。迷惑なので止めさせてほしい。		
対応・結果	寮内で確認し、該当児童へ家の人困っている事。決してしてはいけないと指導する。		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和4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(近隣の方)		
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	繰り返しピンポンダッシュをされている。迷惑なのでやめてほしい。		
対応・結果	該当児童へ人に迷惑を掛ける行為はいけないと指導し、職員と共に近隣宅へ謝罪に行く。家人より児童へ用事がない時には押さないでほしいと話をしていただき、こちらからの謝罪を受け入れていただく。		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和4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()		
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(小1)が投げられたおもちゃで怪我をしたが、何故止められなかったのか?安心して預けられない。すぐに病院へ行って欲しい。目を離さず見て欲しい。		
対応・結果	保護者に電話を入れ、経過の報告と怪我をさせた謝罪をする。通院後、通院結果を報告した後、保護者宅へ行き子どもの様子を見てもらい直接謝罪を行う。		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和3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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	10/1に本部に児童の保護者より電話があり、①施設職員に対して不信感がある。質問に対してちゃんとした回答をもらったことがない。②子どもも話をしっかり聞いてくれないと言っている。③報告がほとんどないため子どもの成長の過程がわからない。④施設長とほとんど話したことがない。子どもが不利益にならないように対応してほしい。		

対応・結果	<p>10/15に管理職会議にて情報を共有し、課題点を話し合う。</p> <p>①児童のことについては担当職員だけでなく、情報を共有し対応をする。その場で判断できない時は後日必ず返事をする。</p> <p>②職員は時間の許す限り真摯に向き合っているが、その時の状況によっては待ってもらったりすることもあり、その状況が子どもには聞いてくれないとなっていることもあるので、誤解のないように伝える。</p> <p>③保護者に対し、児童の様子は定期的に報告することになっているので、怠らないように徹底する。</p> <p>④保護者の方と話しする機会が少ないので、来園時に声掛けや電話にて申し付けて頂けたら対応する。</p> <p>10/21職員会議・11/10フロア会議にて全職員に意識するように伝えた。</p>		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和3年11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(養育里親)
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>退園児童が、在園時に行っていた性問題グループワークのフォローアップに参加するため10/30に来園した。その話を養育里親である申出人が本人に聞くと、自分のマスターベーションの回数や、どのようなものを見ながらしているのかという質問をされ、とても嫌だったと話していた。申出人から、そこまでプライバシーを伝えるべきなのか、今後どのように対応を考えているのか教えて欲しい。という苦情の申し立てがあった。</p>		
対応・結果	<p>アフターケアとして家庭訪問する予定があったため、グループワーク担当者が同行し、プログラムについて情報共有が不十分であったこと、そのことで不快な思いを抱かせてしまったことを謝罪した。プログラム内では、性的欲求の自己コントロール法としてマスターベーションを学んでいること、参加児童は全員が性についてオープンに話ができて、秘密も守られていること、今後のフォローアップでは事前の内容説明と意思確認を行うことを伝えた。</p>		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和3年9月11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>匿名で「先生たちがいつも私のせいにしてきます。」と意見箱に投書あり。</p>		
対応・結果	<p>匿名のため特定出来ず本人確認はしていないが、投書があった事については各フロア職員へ周知した。</p>		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和3年11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>児童(小3)が「自分のマネや部屋に入ってきたり部屋の前の窓を叩いたりあおって来て来るので何とかしてください」。</p>		
対応・結果	<p>園長より、当該児童と児童(小3)それぞれから話を聞き、お互い様と言われぬよう自分自身のやるべきことをし、目標達成に向けた生活を送るように話をする。また、双方和解をした。</p>		
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和3年12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	学園内で起きた、小3と小2の針刺し事故の経過報告の遅れについて、保護者より詳細な説明を求められる。			
対応・結果	主治医と相談の上、検査と予防接種を行なう。また保護者宅に家庭訪問行ない、謝罪と一連の経過報告、再発防止策の説明をする。保護者からは、今後繰り返さないように職員の教育を努めるように要望があり、一定の理解が得られた。後日、学園として改めて職員へ危険性と手順の再確認を行なう。			
④ 児童養護・児童心理治療施設	受付年月日	令和4年2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	匿名で、子供の気持ちをもっと分かってほしい、自分たちのしんどさや辛さをもっと理解してほしいと、意見箱に投書がある。			
対応・結果	匿名のため特定できず本人確認はしていないが、投書があったことについては各フロア職員へ周知した。			
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年8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(内線電話)			
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	上階からドンドンという足音など断続的に音があり、ストレスを感じている。			
対応・結果	この日以降、週に1回から数回の頻度で訴えがあり、職員は巡回により状況確認を行い、声かけが必要な場合は対象世帯に訪問や内線にて話をしている。 音の根源を特定することが難しく、申出者の不満は解消されない状態であるが、面談などにより申出者の思いを聞き、生活音や時間帯もあることを伝える場も設けるとともに、その都度、対応を続けている。			
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年9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(内線電話)			
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(外部送迎車)			
苦情内容	当園入所児童が利用するデイサービスの送迎車が門前に停車する際の停車位置と停車方法について、当園入所者の出入りの安全面を考えてもらいたい。			
対応・結果	デイサービスの担当者に連絡をする。児童の乗降の安全確保もしつつ、当園利用者の出入についても安全面に配慮してもらいたいことを願う。			
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年10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	上階からの足音や声などが響いており、職員が確認するタイミングでは聞こえないかもしれないが断続的にあり困っている。上階の床にマットを敷いてもらうことはできないか、との訴えがある。		
対応・結果	上半期より続いている訴えである。職員は夜間体制時などすぐに動くことができないこともあるが、連絡を受け巡回、注意が必要な場合には介入している。 本日、申出者との面談の場を持ち、子に静かな環境で学習させたい、などの思いを聴く。職員からは音の発生場所が特定できない状況でありマットを敷くこともできないことを説明する。この後、1月に2回、2月に1回の訴えがあるが、2月7日以降現時点では訴えがない状態である。		
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和3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(小学生自治会)		
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(自治会での要望)		
苦情内容	当園在籍小学生のがくどう会議にて以下の意見が出る。 ・レゴ、棚のおもちゃを増やしてほしい ・レゴが古くてくっつかない		
対応・結果	次のがくどう会議にておもちゃ購入について子どもたちと職員で考え、意見を出し合い決めたいおもちゃを購入する。		
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和4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(利用者自治会)		
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(施設環境面)		
苦情内容	母の自治会にて、共用浴室の換気扇は使用後、作動させておく、との全体周知があるが消えていることがあるため忘れないようにしてもらいたい、との意見が出る。		
対応・結果	申出者としては他者への苦情ではないとのことで、自治会レジメに掲載する。		
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和4年2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	〇〇〇号室に他の入所者が出入りしている。規則を守っていないし、コロナ禍でもあるのでちゃんと管理するべき。		
対応・結果	居室間の行き来については該当する居室を注視しつつ全体を見守る形で職員間で情報を共有する。		
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和4年3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	最近、どの浴室を利用しても清掃不備が多いため、自治会レジメの『みなさんの声』に載せることはできないか。		

対応・結果	職員間で状況を共有、検討し自治会のレジメに掲載し、自治会にて周知する。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年4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	3月31日に子どもが怪我した状況について、詳しい報告がないとの訴え。怪我をした事の報告はあったが、詳しい状況の報告はなかった。また、その際の自転車保険の対応についても納めができない。第三者を入れて話し合いたいとの申し出。		
対応・結果	4月22日、本部事務局次長、施設長、主任、学童職員、母子支援員交え面談を実施。施設側とコミュニケーションがうまくいっておらず伝えたことが伝わらない事が多いが、過去の施設側の対応で傷ついた事、入所前に地域で疎外された事、様々な傷付きをここで吐き出しているのかもしれないと吐露される。次長より施設もできることとできない事があり、職員も完璧ではないため時間はかかるが、今後もコミュニケーションを重ねながらお互いの理解を深めていきたい伝え、理解を得る。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年6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	6/15のクロス修繕の業者来園前に、子が愚図った為、気分転換に外出する際、業者来園時刻に帰園しない場合、居室入室許可をした。業者来園時刻に間に合うように帰園したにも関わらず、先に業者が到着し、不在時に職員同席で入室して修繕が終わっていた。下着等隠したかった。不信感を感じた。		
対応・結果	申立者の苦情申し出の際に謝罪。引継ぎでも共有し、当日対応した職員からも翌日の6月26日に謝罪する。謝罪を受け入れられる。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年10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(季節・環境要因)
苦情内容	ムカデのような虫が廊下で頻繁に大量発生している。どうにかして欲しい。今までで何度も見た。		
対応・結果	専門業者に相談したところ、ヤスデだということが判明。暖かい季節に芝生などから発生しやすいが毒はないとの事。申し出人に上記の説明を行い、殺虫剤を撒いた事伝える。大量発生した場合は業者による駆除も検討していく。以降、寒くなる時期だった為ヤスデの発生は減少する。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和4年1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	隣室の物音がうるさく眠れない。夜中の2時から3時くらいに、子どもが走り回る音やドアを叩いたり蹴ったりする音が響いている。以前から何度か職員に申し出ているが改善されない。該		

	当者に注意して欲しい。		
対応・結果	隣室の利用者に声をかけ、心当たりを尋ねる。子がなかなか寝てくれず、走り回ったり玩具を投げたりする音だと思ふ、今後気を付けると話される。申出人にも以上の件を伝え、今後も気になるようなら教えて欲しいこと伝える。以降、同様の訴えはない。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和4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	隣室もしくは上階から深夜に騒音（ドンドンする音や、子どものキャーという声）が聞こえ、子が怖がって眠れないと申し出ある。		
対応・結果	同様の音が聞こえた時に知らせてもらえれば巡回し、該当者に注意を促すことができる事伝え、職員間でも共有。以後、同様の苦情はない。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年4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	向かい側居室の騒音について、22時以降は子が寝ているので静かにしてほしいとの訴えあり。		
対応・結果	申し出あった前日と前々日は、該当世帯が門限遅刻しており、22時以降に騒がしかった事を謝罪し、今後も注意しておくこと返答する。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3年4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	先日、保育士が子の土曜預かりの有無と時間を母に確認した際に、日にちを間違っただけで聞かされたという経緯あり。 その時に、保育士から「何故この日に預かり必要なのか？」という嫌みに聞こえ、ずっとモヤモヤしていたとの事で、施設長へ話しがある。		
対応・結果	日にちを間違っただけで確認してしまった事を謝罪し、嫌みなどは全くなく、ただ単に保育士が間違っただけだと説明した上で、今後同様の事がないよう注意すると伝える。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3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()
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	朝6時半に「隣室のアラームが5時半から鳴り続けていて、しんどい」との内線あり。		
対応・結果	内線入ってすぐに、直接隣室者へ内線や外線やドアノックを繰り返す、やっと6時50分に応答あり。すぐにアラームを消して貰い、今後気をつけるよう伝える。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和3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	毎回同じ人であるが、浴室使用後の掃除ができておらず、いつも自分が入浴前に掃除をしているとの訴えあり。風呂椅子や脱衣所のカゴも決まった場所に置かず、真ん中に置いたままで床も濡れているとの事。			
対応・結果	該当者には、折りを見て声かけると返答する。 その後、職員より該当者へ声かけ、その該当者に関する苦情は減りつつある。			
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和3年6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	ゴミ出し時に、ゴミネットの中に入れずにネットの上に置いている人がいるので、母の会で注意して欲しいとの訴えあり。			
対応・結果	職員間で共有し検討すると伝える。 後日、母の会で配布する園だよりにて注意事項として記載。その後減りつつある。			
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和3年10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	事務所窓口にて「朝、隣室のアラームが長く鳴り続けているので、精神的にしんどい」との訴えあり。			
対応・結果	以前にも何度か、アラームがうるさいとの申し出あり。職員が確認に向くも、すでに音が鳴っていなかったり、どこの居室なのか特定できない時もあり。今回改めて隣室の入居者に、アラームの設定時間を確認する。すると、朝6～9時までに15分間隔でセットされていたので、出勤時間に合わせて、最小限必要な回数にするよう指示したり、職員が事前にモーニングコールを内線で行い、起床支援実施する。その後は、苦情もなくなる。			
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和3年12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	入浴前に「浴室が汚れている」と苦情あり。職員が確認に向くと、浴槽の中に髪の毛が数本落ちており、前使用者の清掃が完全にできていなかった模様。			
対応・結果	職員が謝罪しそのまま掃除しようとするも、「普段から入浴前に一度浴槽を洗っているので、自分でします」と言い、その代わりに「園だよりで皆に周知して欲しい」との申し出あり。前使用者に注意した上で、翌月の園だよりに記載し、入浴後の清掃をきちんとするように皆に周知する。			
⑤ 母子生活支援施設		受付年月日	令和3年12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	意見箱に「〇〇号室のベランダから物がたくさん流れてきて迷惑です」との投書あり。		
対応・結果	この投書前にも、〇〇号室のベランダについて、物が頻繁に落ちていたり、流れていることがわかっていたので、職員が介入し、ゴミが流れないように声掛け済みであった。しかし今回投書での訴えがあったので、再度職員よりその入所者へベランダをきれいにしよう声かける。その後は苦情なし。		
⑤ 母子生活支援施設	受付年月日	令和4年3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	入所者2名が子連れで、階段で大きな声で長い時間喋っており「また喋っている」と、他入所者から苦情あり。		
対応・結果	職員が階段の様子確認に向くと、母親の笑い声や子の泣き声も響いており、注意する。他者から苦情が入っていると伝え、解散してもらう。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年8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	4月に入園してから「嘔まれました。申し訳ないです。」と担任の方から報告してもらっているが、嘔んだ子どもの親からは、謝罪がないが相手側に伝わっているのか？これから同じ事が無いようにしてほしい。		
対応・結果	保護者に経緯と保育園の対応の説明と謝罪する。保育中に起きた事なので保育士が防げなかった謝罪。相手側には、名前を出していないが嘔んだ事は伝えている。まずは、今後、同じ事が無い様に努めていく事で理解していただけた。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4年3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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()
苦情内容	連絡ノートに終了写真の日に私用でお休みすることを保護者は伝える、その時は「わかりました」とノートで返事をするが、撮影前日のお迎え時に「集合写真なので朝、少しの時間だけでも登園できないか？」とその日迎えに来た祖母に伝える。その日の夕方父、母、子どもで来られ事前にノートで伝えた時に了承されていたのに、急に祖母に来て欲しいと伝えるのはおかしいのではないかと、また以前から祖母に何か連絡事項を伝えるのはやめてほしいと伝えていたのに何故祖母に声掛けをしたのかという内容であった。		
対応・結果	担任と主任が対応する。母の気持ちを受け止めこちらの対応のまずさを謝罪する。保護者がノートに知らせた時に返答をきちんと出来ていなかった事、そして母ではなく祖母に伝えたことを丁寧に謝罪する。後日母から言い過ぎましたと謝罪を頂く。最終は保護者の判断で私用(予防接種)の前に登園し、写真撮影して帰られた。今後リアルタイムできちんと返答することを徹底する。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年4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	持ち物のコップを持って行ったが、その日園で使った形跡がない。子どもがコップを使っているか、コップを出し忘れていないかの確認はしないのか。また、コップを忘れた際の対応はどうなっているのか。
対応・結果	コップを出し忘れていたことに気づけなかったことを謝罪する。毎朝コップを持ってきているか、その他のものも出し忘れていないか確認するようにする。また、コップを忘れた際は園のコップを使っていることを伝えた。

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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	歩けるようになったとはいえまだハイハイをする子どもに雨上がりに靴を履かせ戸外で遊んだところ靴が泥で汚れてしまった。その靴をそのまま靴箱に入れてしまう。母親がお迎えに来た際汚れている靴を見て、“こんな靴は持ち帰りたくないで園で処分してください。”と怒った口調で保育士に伝える。	
対応・結果	靴をそのままにして入れたことを謝罪する。その後、靴を洗い母親に返却した。クラスでは、泥で汚れた靴がなかったかをきちんと確認することを心掛ける。	

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年5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	友だちにひっかかれ右ほほに傷ができた。その日母親にはそうなった経緯を説明し謝罪する。次の日父親が話したいことがあるとのことだったので話を聞く。昨日の傷について、怪我の状態を見て怒りを覚えたとのこと。母親は大丈夫と言っていたがこの様な怪我はあり得ないと思った。相手の子の爪が伸びていた事でこのような傷がついてしまったので、日頃から安全に過ごせるように確認し、そのようなことがないようにしてほしい。また絵本やおもちゃが壊れていないかなどの点検もきちんとしてほしい。とのことであった。	
対応・結果	父親の話聞き怪我をしてしまったことについて謝罪する。子どもたちの爪の様子を見たり、おもちゃの点検等危険はないかを今一度振り返りきちんとしていくようにしたいと伝える。	

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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	休み明けロッカー内に着たか着てないかわからない下着が雑に入れられていたのを保護者が朝の登園の際に発見する。どうしてこの状態になっているのか。こんな着たか着てないかわからない汚い下着を洗濯かごに入れずロッカーの中に入れるのか。	
対応・結果	下着が雑な状態で入っていたことに対して謝罪する。汚れたものはロッカーの中には入れず、必ず各自の洗濯物のカゴに入れている事を説明する。ロッカー内のものを扱う際は、中の状態を整えることを心掛ける。	

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年6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	戸外で遊んだ際、ズボンが汚れたので念のためお迎えの際に母親に伝えると“何回もそんなこと言わなくてもいい。以前にくつが汚れた件で話したが汚れるのが嫌で言ってるのではない。また最近は一人の保育士ばかり話に来て他の保育士はしゃべってもくれない”					
対応・結果	その母親と話をする際そのようなことばかりを話してしまっていた。まずは子どもの様子などを母親とたくさん話をすべきであったと思う。その後は子どもの様子などを担任 1 人ひとり母親と積極的に話をすることを心掛けている。					

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年10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	子どもの歯が生え変わりでグラグラしていた。降園後、家で確認すると歯がなくなっていた。昼食やおやつ喫食後に確認をしてくれたのか。朝歯のぐらつきを伝えたのに、降園時には報告がなかったので、歯が抜けていることに気づいてないのではないか。					
対応・結果	昼食後には本児の歯を確認したが、おやつ喫食後は確認していなかった。申し伝えられていたにも関わらず、確認しなかったことを謝罪する。園内に歯が落ちていないか探すも見つからず、乳歯を記念として保管することもかなわないことになり謝罪する。					

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年11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	子どもから特定の子どもから叩かれたということを知る。子ども同士のことなので理解はしているが、どのような状況なのか聞かせてほしい。					
対応・結果	遊びの状況を伝えると理解してもらえた。送迎時に普段の様子を伝えるようにする。					

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4年1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	コロナ感染予防のためマスクを着用させて保育園に通わせていたが、朝つけていても降園時つけていなかったりポケットに入ったままになったりしている。外してしまうことがあるのは理解しているが、母親と出かける際にはきちんとつけている姿がある。コロナに感染したのは、きちんとマスクをつけなかったからではないか。					
対応・結果	本児が外してしまうこともあったが、マスクをつけるように促すことが少なかったと謝罪する。食事や午睡の際外した場合も、その後着用を促す。					

⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4年2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	保育園内のコロナウイルス感染症陽性者に対する濃厚接触者となった。感染により園は休園となったが、濃厚接触者に対して園の休園が続いているのか開園しているのかさえ、情報が無い。自宅待機期間があけた時、どうすればいいのか。開園の知らせの連絡は濃厚接触者に対する配慮であると思うが、何も情報がなさすぎる。期間があけたあと、すぐに仕事に行けるのかなど調整も必要で簡単ではないとの申し出があった。		
対応・結果	電話での申し出に対し謝罪する。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年9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	園児帰宅後、保護者より電話が入る。唇に少し傷があるが、日中何かあったかどうかの確認であった。これまでも噛みつきなどケガが続いているので、心配であるという内容であった。		
対応・結果	電話対応の後、別日に保護者と面談を行う。ケガ以外にも物の入れ間違いも何度か続いており、担任にその都度声はかけていたが改善されず、誠実さが感じられないことに不信感を抱かれていた。迅速に対応ができておらず、これまでご心配をおかけしたことを謝罪する。今後同じようなことが続かないよう職員一同対応に努める旨をお伝えし、前向きにご理解いただいた。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年10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(音について)		
苦情内容	近隣住民の方より楽器の音がずっと鳴っているが、騒がしいのでいつまで続くのかとの問合せがあった。		
対応・結果	鼓隊奏を戸外で練習しているため、長時間にわたり大きな音を出してお騒がせしている旨をお詫びする。その日は音楽指導の日であったため今すぐ終了することはできないが、終了時刻をお伝えしその時間には必ず終了する旨を伝えご理解いただいた。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年11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(煙について)		
苦情内容	事前に焼き芋大会がある旨の手紙を見て承知はしているが、焚き火の煙と灰がベランダに飛んでくる。在宅勤務の中窓も開けられず、灰の掃除をするのが大変である。年に1度の園の行事なので言いたくはないが、できるだけ風向きを考慮して焚き火をしてほしい。		
対応・結果	在宅でお仕事をされている中、不快な思いをさせご迷惑をおかけしたことをお詫びする。焚き火の大きさや当日の風向きなどできるだけ考慮はしているが、風向きも変わるので防ぎきれないところもある。子ども達のための行事である旨のご理解をいただいていることに感謝し、できるだけ早く終了するようにすることをお伝えする。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年6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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	4月からの担任の態度が急に変わったように感じる。今までのように挨拶をしたり、子どもの様子を話してくれたりしないことで、きちんと子どもを見てくれているのか不安である。		
対応・結果	4月からの新入園児で当初はよく泣いていたため子どもの様子をこまめに伝えていたが園生活に慣れてきた中で今までより保護者と話す頻度は確かに減ったが、まったく話していないわけではないため母がどのような場面で不安に思うのか園長が話を聞く。母の不安な気持ちを受け止めることと担任と改めて話をする中で安心された。担任だけでなく職員皆に挨拶の大切さや丁寧な保護者対応を周知した。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4年3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	便がパンツについてきたまま家に帰ってきた。子どもは先生に伝えたが何もしてもらえなかったと言っている。		
対応・結果	クラス担任に状況を確認する。担任は伝えられた心当たりがなく、全く気付いていなかった。そのままの状態でご迷惑をさせたことを謝罪し、今後このようなことが起きないように、トイレでの確認を行い、子どもの変化を敏感にとらえて対応すること、また、子どもが安心して伝えられる環境を整えることを保護者にお伝えする。職員に周知し再発防止に努める。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年4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	お便り帳の書き方について、“雨上りの土を味見していました”の内容に対して「味見」というとらえはどうなのかという問い合わせがあった。		
対応・結果	雨上りの土を舐めてしまった事を書いたようだが、とらえ方や衛生上保護者にご心配をかけることになった。保護者には、お迎えの時に担任と園長同席の上謝罪した。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年7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	笹に飾った七夕飾りを持って帰りたいとの事。		
対応・結果	本来七夕飾りは願いと一緒に川に流す物の設定で行事を行っていた為、持ち帰りはしていないとお伝えしたが、その後本部にも申し出があり、他で作った飾りを持って帰って頂いた。こども達も上手に作っていたので、持ち帰りたい保護者の気持ちも理解し来年度からの飾りの持ち帰りについて検討する。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年7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(本部・大阪市へ電話)		
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	写真の販売を増やしてほしい。保育園で利用している写真販売サイトでは無料カメラマンの派遣も行っているので利用してきれいな写真を販売して欲しい。		
対応・結果	写真販売サイトから無料のカメラマンを「運動会」「発表会」と春夏秋冬の各季節にカメラマンと入れて販売するここにした。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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	以前他の保護者より職員が撮影した写真は、ピントがぼけていたりして下手なので、プロのカメラマンを入れて欲しいとの要望があったので、運動会に業者のカメラマンを導入した所、今までの職員が撮影した写真より高額になった事になった事と職員が撮影した写真の方が、愛情があつて良かったとの申し出があった。		
対応・結果	保護者の方の申し入れも理解できるので、発表会にはプロのカメラマンと職員で撮影し販売した。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4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	発表会でマスクをつけて参加したことに對して、事前にマスクをすることを伝えてほしかった。マスクが必要なら園で透明のマスクを用意するか、個人でも用意した。との申し出があった。		
対応・結果	発表会でマスクを着用したのを感染拡大の為必用だった事と事前にお伝えしていなかった事を園便りで謝罪した。その後個人的に透明のマスクを着用されている。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()
苦情内容	登園時に新型コロナウイルス感染症の感染急拡大に伴う家庭保育協力をお願いを担任にされたが、「協力できないですか?」と協力が当たり前のような言い方で、気分を害したと降園時、園長に話があった。		
対応・結果	すぐに園長が謝罪。担任に伝え、お願いの仕方が丁寧でなかったことを謝罪し、理解していただく。担任は母が育児休暇中なので、協力していただくという気持ちが強く出てしまったことを反省。次回からは保護者の気持ちに配慮して話をするようにしていく。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年8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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()
苦情内容	コロナ感染で休園することになり、保護者の方からの問い合わせの電話で、「園からの連絡では園児が感染したという連絡だったが、本当は感染したのは保育士で園がそれを隠しているの		

	はないか？」という内容の問い合わせがあった。		
対応・結果	園からの連絡した事が、全てである事をお伝えすると共に、休園初日の日であったので、職員全員が出勤し消毒作業をしている事もお伝えする。これからの事はどうなるのか？などの質問も対応時受けたので、大阪市子ども青少年局と保健センターの指示でこれからのことはまだ対応中であることなどお伝えする。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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()
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	感染症で休んでいた園児の保護者に対し事前に連絡もせず、完治し登園した当日に「意見書が無ければ登園できないので病院へ取りに行ってもらいたい」とお伝えしてしまい、保護者の方が「意見書がある事をなぜ事前に伝えてくれなかったのか？仕事の予定もあるので行けない」と憤慨した様子で対応した保育士に伝えてこられた。		
対応・結果	当該保育士は感染症だったため「意見書が必要」が優先してしまい、保護者の方の仕事ことは次になってしまったとのことだった。休みの連絡を聞いた時に意見書がある事の説明不足だったこと、保護者の仕事への配慮が欠けていたこと、病院の許可が出ているので形式は必要だが「また病院へ行くときもってきてください」と伝える事も出来たのではないかなど話し合う。その日の降園時、当該保育士が保護者の方に謝罪をする。後日主任が謝罪した際、保護者アプリを活用してはどうかとの意見をいただき、園長に報告しすぐに対応し納得していただく。職員間では会議で話し合いをし、保護者への対応、伝え方など一人一人が自分の事として考え、意識する事を確認する。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年4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(提出書類の確認)
苦情内容	子どものカバンの中に提出書類が入ったままになっていた。担任はカバンの中を確認しているのか？		
対応・結果	書類が入ったままになっていたことを担任と園長とで謝罪。降園時にカバンの中をチェックし、書類の提出場所を決めることを保護者に伝え、納得していただいた。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年8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	夏期の自由登所期間の出欠について、担任から何度もいつ休まれるかを聞かれる。休まないといけないのか？という気持ちになり気持ちが、しんどくなった。		
対応・結果	主任が対応する。不快な思いをされたことに謝罪し、事前に出欠が分かる時に出欠表に記録するだけでいいことを伝える。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4年1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	ボードに記載していることが、わかりづらいことが多く、説明不足だと感じる。		
対応・結果	保護者にボードについて丁寧に説明をする。また、初めての保育所を利用される保護者であるのでわからないこともあるので丁寧に対応していくように職員へ全体周知をする。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4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	保護者に持ってきてほしい物をボードにて周知していたが、兄弟によって日付にずれが生じていたり、持って来ても使ってもらえていないなど、保護者としても、大切なことだと用意したにもかかわらず、適当に扱われているのかと疑問に思うとのことと、全体での周知が行き届いていないのではないかと。		
対応・結果	クラスでの担任・主任が事情を説明し行き届いていない部分を謝罪する。また、職員全体への周知をして連絡事項の徹底をしていく		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年9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(メール)
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	職員の布マスクについて、不織布マスクを使用してほしいと区役所にメールで書き込みがあった。登降所の際の他の保護者の中に、ウレタンマスク使用者が居ることも気にされていた。		
対応・結果	すぐに職員全員に周知。職員については、不織布マスクを使用することにする。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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(メール)
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	職員の顎マスクについて、気になると市役所にメールで書き込みがあった。実際、保育現場で見かけることもあり、また、こどもとの写真等にも写っているとのこと。保護者に、消毒などの協力要請をしているのに、職員が見本見せるべきではないかとの内容であった。		
対応・結果	職員全員に周知。マスク着用について、再度確認と徹底を行う。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年4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	わが子から、押されたり、お絵かきの紙を破られたり等の嫌なことをされた話を何度か聞く。どれも同じ子どもの名前が挙がるので心配だ。		
対応・結果	心配をかけている事を謝罪する。同時に、家庭で子どもの気持ちを聴いている事に感謝し、今の子ども達の成長段階の姿を話し、対応していく事と今後も気づきを教えていただけるよう協力をお願いした。 クラスではその都度対応しているが、グループ編成を見直す。また職員間では、長時間や土曜		

	の保育でも長く一緒に過ごす相手なので情報を共有し意識していく。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年7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	アレルギーで顔に湿疹があることを、他児から「ぶつぶつや」と指摘されることに親子で嫌な思いをしている。		
対応・結果	長年治療を頑張っているのに傷ついた気持ちを聴く。保護者は、子どもは素直に見たままを言うことなどはわかっておられた。 子ども達には今一度相手の表情を確認して嫌なことは言わないこと、相手の気持ちを考える事の話をして幼児クラスで継続的に伝えていくこととする。 その後治療の甲斐あって湿疹は随分治まり、子どもは元気に登所している。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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	療育に行く日なので、登所時に昼迎えの時間を伝えたら「おでかけですか？」との返答があった。担任が療育に行く曜日がわかってないことに不安になる。わが子の特性もわかってもらえてないのではと考えると悲しくなる。 その後に担任と話す「なんでも言ってください。」と言われるが、「言ってるのに」と思う。わかってもらえてないと感じた。		
対応・結果	保護者の気持ちを聴いて謝罪する。担任に確認するとわかっていないのでなくて確認をとるために発した言葉だったとのことだった。誤解させてしまうコミュニケーションで不安にさせている事を伝え、安心・信頼を取り戻すため担任間で共有して意識を高めるようにする事を確認し、担任も謝罪する。 信頼関係は積み上げていくことが大切であることと、簡単には積み上がらないことを再確認し、相手の気持ちを想像し、相手の立場に立って言葉を選ぶようにする。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年9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	いつもより20分ほど遅く登所したら、朝のおやつが終わっていて食べさせてもらえなかった。同じ時間に来た他の子は食べさせてもらっているのに。と保護者が泣いて話していたと、近所に住む保護者の家族から電話があった。保護者が話していた内容をくわしく聴き、そのご家族にはご心配をかけていることを謝罪し、確認と対応をすることを伝える。		
対応・結果	確認すると、朝のおやつは終了し、片付け終わった直後の登所だった。子どもにはおやつを食べるかの確認をしたが「いらない」と言われたのと昼食時間まで2時間位しかなかったのもそのまま遊びを始めたとのこと。ただ保護者から離れた所での子どもとのやりとりだった。同じ時間の他の子どもも食べていなかったが、誤解を生んでいることに留意する。保護者は子どものために毎日のルーティンも大切にしていることを踏まえ、子どもにも丁寧な意思確認すると共に、保護者にもわかりやすく丁寧なやりとりを持つことを意識し共有する。保護者との信頼関係も構築していく。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3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	子どものケガを迎えの時に伝えてもらえず、帰宅後電話して聞いた。翌日に会って尋ねるとその時の様子は聞いたが「お互い様なところがある」という言葉に不信感を感じた。					
対応・結果	事実を伝える言葉の選択とその時の保護者の心情部分への想像と配慮が足りなかった為、まずは迎えの時にケガの報告を忘れていたことを謝罪し、保護者の心情に寄り添って話を聴く。担任も謝罪しあらためていくことを約束し解決する。					
⑥ 保育所・小規模保育事業所等		受付年月日	令和4年1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	保育所で外遊び時に使う上着のボタンを留めることが出来ない子の介助をしながら「自分で着れるものを着てきてね」と声をかけた。そのことを子どもから聞いたが、そういうことは直接親に言ってほしい。子どもに言わないでほしい。					
対応・結果	経緯を保護者に説明し、対応を謝罪する。子どもへの指導方法など見直し、保護者にも育児の共同者のひとりとしての思いも伝えながら理解を得れるような丁寧な説明を行っていく。					
⑥ 保育所・小規模保育事業所等		受付年月日	令和4年3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	子どもが大便をしたときにオムツの中に手を入れて便を触ることがある。その特性を伝えていたのに2回も続いていることに、もう少し気にかけて対応してほしいとの話があった。					
対応・結果	同じことが続いてしまっていることを謝罪し対策を考え伝える。また、この事柄にかかわらず、我が子を気にかけてくれないのではという不安が見えてきたので、子どもも保護者も安心してもらうための関わりを見直し、周知していく。					
⑥ 保育所・小規模保育事業所等		受付年月日	令和3年4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	誕生日会の日、母がお迎えに来られた際に渡した本児の誕生日カードを見て「日にちが違います」と指摘を受ける。					
対応・結果	その場で日にちを間違えていたことを母に謝罪する。カードを作り直し、翌日に本児の誕生日を記載したカードを渡す。					
⑥ 保育所・小規模保育事業所等		受付年月日	令和3年5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・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	保育園での様子を記載する個人のお帳面について、担当保育士が保育園での生活について記載する際に、本児の名前ではなく他児の名前を記載した内容が2日あった。母親は、名前を間違えられた事に対する不愉快な気持ちと本児の内容であるのかどうか確認してほしい。そして、また同じ事が続くようであれば担当者を変えてほしいとの内容が書かれていた。		
対応・結果	母がお迎えのお迎えに来られた際に名前を間違えていたことを深く謝罪し、内容については本児のことであったことを伝える。今後このような事がないよう気を付けることを伝え、担当は変えずに様子を見る事で話をする。 その後、保育園からのお帳面の記載について、名前や内容に間違いがないか、他の保育士が確認するようにして、再発防止に努めた。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年8月31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	お便り帳に時間までにお迎えが来られなかったため遅くなる場合は連絡をいただきたい旨を伝える。今までそのようなことを言われたことがないのでなぜ急に言われたのかと問い合わせがある。		
対応・結果	予定の時間にお迎えに来られないと道中何かあったのではと心配なので連絡いただきたい旨を伝え理解を求める。それがルールであれば守りたいと思うが予定の時間に間に合うように家を出ても遅くなる場合はどうすればいいか。とのことであった。母親自身、体に不自由なところもあるので30分程度の範囲で待っていて欲しいとのことであったためそのように対応することとする。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和4年2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	子どもを迎えに来た時、施設の玄関で降園準備をしていると、後から別の方が入ってきた。玄関先は狭く、コロナの状況から密にならないように、としながらも、保育士は何も対応せず、後から来た保護者と長い間話をしていた。保護者同士の距離が近すぎて怖くなったので、降園準備が終わってなかったが、子どもを連れて外に出た。保育士の対応、危機管理はどうなっているのか。		
対応・結果	降園が重なったことで密になっているにも関わらず、保育士が順番に案内するなどの対応が出来ず、また危機意識が薄く密な状態で会話をするなど配慮不足について謝罪する。送迎の際、2組重なった場合は、後の方に少し待っていただいたり、子どもの準備を保育士が行ったりすることで、すぐに引き渡しができるように工夫し、対応する旨伝え、理解を得る。		
⑥ 保育所・小規模保育事業所等	受付年月日	令和3年11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(通行人)		
受付方法	1. 電話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他(プラザ受付にて)		
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(イベント内について)		
苦情内容	表通り沿いに設置している掲示板に「Christmas ファミリー・コンサート」のチラシを掲示していたところ、「公共的な施設で宗教行事を行うとはなにごとだ!」という主旨の苦情がありました。		

対応・結果	<p>「Christmas (クリスマス)」という名称がついており、特定の宗教を連想させる可能性があったことに対してお詫びするとともに「あくまでも、宗教的な意味合いはなく、季節的なイベントごととしての位置づけである」ことを丁寧に説明させていただいた。</p> <p>しかしながら、なかなか納得はされず、プラザの管理がどこなのか？を確認され、その後、浪速区役所子育て支援室及び大阪市こども青少年局に、今回の件をお伝えになった。浪速区には西成区の子育て支援担当より、こども青少年局にはプラザより直接、事情をお伝えし、ご理解いただいた。</p>
-------	---