

令和6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6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	6
2. 自立支援センター舞洲	8
3. 生活困窮者自立支援(此花区)	令和6年度 苦情受付なし
(3) 児童養護・児童心理治療施設	
1. 助松寮	10
2. 弘済みらい・のぞみ園	10
3. 長谷川羽曳野学園	令和6年度 苦情受付なし
(4) 母子生活支援施設	
1. 北さくら園	12
2. リアン東さくら	13
3. 南さくら園	16
(5) 保育園・保育所・小規模保育事業所	
1. 阿倍野保育園	20
2. 相川保育園	21
3. 森之宮保育園	22
4. 秀野保育園	24
5. 長柄保育園	24
6. 湯里保育園	26
7. 西六保育園	26
8. 六反南保育園	27
9. 玉出東保育園	27
10. 北桃谷乳児保育園	令和6年度 苦情受付なし
11. 香簗保育園	27
12. 東喜連保育園	28
13. 北中本保育園	28
14. 今福南保育所	28
15. 今津保育所	令和6年度 苦情受付なし
16. 新北島保育所	30
17. さくらんぼルーム	令和6年度 苦情受付なし
18. おひさまルーム	令和6年度 苦情受付なし
19. もりのこルーム	32
20. あったかスマイル・なにわ	令和6年度 苦情受付なし
(6) 子ども子育て支援事業所	
1. 都島区子ども・子育てプラザ	32
2. 天王寺区子ども・子育てプラザ	令和6年度 苦情受付なし
3. 浪速区子ども・子育てプラザ	令和6年度 苦情受付なし
4. 淀川区子ども・子育てプラザ	令和6年度 苦情受付なし
5. 生野区子ども・子育てプラザ	令和6年度 苦情受付なし
6. 住吉区子ども・子育てプラザ	令和6年度 苦情受付なし
7. 東住吉区子ども・子育てプラザ	令和6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 6 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	迫野 京子	西江 孝枝	永田 淳一
セーフティネットグループ			
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	植木 一喜
児童養護・児童心理治療施設			
助松寮	眞邊 健一郎	植嶋 直樹 西川 彩	三野 綾子 山根 功士 武田 曜
弘済みらい園	加藤 優美子	辻 壽昭	佐藤 史明
弘済のぞみ園	丸岡 かおり	野澤 崇博	
長谷川羽曳野学園	畠中 勇	山本 江利 濱田 智海	角田 那奈子 日向 真寿美 家治 愛子
母子生活支援施設			
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
保育園・保育所			
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	渡邊 良子	
六反南保育園	森 みどり	濱原 真紀	楠 尚子

事業所名	苦情解決責任者	苦情受付担当者
保育園・保育所		
玉出東保育園	辻 清美	坂木 友子 姜 陽淑
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	内藤 洋子	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	隅野 肇子	大林 恵美 宗 真由美
今福南保育所	濱上 ひろみ	糸川 真由美 山際 由紀
今津保育所	山本 実喜	田中 洋子
新北島保育所	古賀 美千代	中見 貴子 服部 麻子
小規模保育事業所		
もりのこルーム	西江 孝枝	山内 陽子
さくらんぼルーム		寺岡 智美
おひさまルーム		桑名 恵理
あったかスマイル・なにわ		谷口 みゆき
子育て支援事業所		
都島区子ども・子育てプラザ	藤井 学	十時 理絵
天王寺区子ども・子育てプラザ		伊井 真紀
浪速区子ども・子育てプラザ		西郷 隆昌
淀川区子ども・子育てプラザ		三森 夕子
生野区子ども・子育てプラザ		堀川 典子
住吉区子ども・子育てプラザ		西村 義人
東住吉区子ども・子育てプラザ		東 百合

《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
助松寮	楠本 英治 中村 誉彦
・弘済みらい園 ・弘済のぞみ園	白江 清 河原 誠
・阿倍野保育園 ・湯里保育園 ・相川保育園 ・森之宮保育園 ・秀野保育園 ・長柄保育園 ・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 ・淀川寮救護 ・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

	上 半 期							下 半 期							年間計	昨年度 実 績
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計		
本 部 事 務 局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生 活 保 護 施 設	1	0	2	3	1	0	7	0	1	0	0	0	0	1	8	4
自 立 支 援 セ ン タ ー	0	0	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0	0	1	4	2
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	0	0
児童養護・児童心理治療施設	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	1	0	1	5	6	4
母 子 生 活 支 援 施 設	3	2	5	0	0	2	12	2	2	2	1	4	3	14	26	25
保 育 園 ・ 保 育 所 等	5	1	4	5	3	2	20	2	2	3	2	3	4	16	36	41
子 育 て 支 援 事 業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2
計	9	3	12	9	4	6	43	6	7	6	4	7	8	38	81	78

② 苦情申立者

	上 半 期					下 半 期					年間計	昨年度 実 績
	利用者 本 人	家 族 保 護 者	匿 名	その他	計	利用者 本 人	家 族 保 護 者	匿 名	その他	計		
本 部 事 務 局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生 活 保 護 施 設	1	0	6	0	7	0	0	1	0	1	8	4
自 立 支 援 セ ン タ ー	3	0	0	0	3	1	0	0	0	1	4	2
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
児童養護・児童心理治療施設	0	0	0	1	1	0	1	0	4	5	6	4
母 子 生 活 支 援 施 設	12	0	0	0	12	13	0	0	1	14	26	25
保 育 園 ・ 保 育 所 等	0	16	0	4	20	0	12	4	0	16	36	41
子 育 て 支 援 事 業	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2
計	16	16	6	5	43	15	13	5	5	38	81	78

③ 苦情受付方法（※複数回答あり）

	上 半 期					下 半 期					年間計	昨年度 実 績
	電 話	来 室 送 迎	文 書 投 書	その他	計	電 話	来 室 送 迎	文 書 投 書	その他	計		
本 部 事 務 局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生 活 保 護 施 設	0	0	7	0	7	0	0	1	0	1	8	4
自 立 支 援 セ ン タ ー	0	0	3	0	3	0	0	1	0	1	4	2
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
児童養護・児童心理治療施設	0	1	0	0	1	3	2	0	1	6	7	4
母 子 生 活 支 援 施 設	2	6	3	1	12	5	7	2	0	14	26	25
保 育 園 ・ 保 育 所 等	5	13	4	0	22	1	13	0	3	17	39	41
子 育 て 支 援 事 業	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2
計	7	20	17	1	45	9	22	5	4	40	85	78

④ 苦情内容別件数（※複数回答あり）

	上 半 期						
	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	0	0	0	0	0	0	0
生 活 保 護 施 設	5	0	2	0	0	0	7
自 立 支 援 セ ン タ ー	2	1	1	0	0	1	5
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0
児童養護・児童心理治療施設	0	0	0	0	0	1	1
母 子 生 活 支 援 施 設	5	0	5	0	0	2	12
保 育 園 ・ 保 育 所 等	15	0	2	0	1	3	21
子 育 て 支 援 事 業	0	0	0	0	0	0	0
計	27	1	10	0	1	7	46

	下 半 期							年間計	昨年度 実 績
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生 活 保 護 施 設	0	0	1	0	0	0	1	8	4
自 立 支 援 セ ン タ ー	0	0	1	0	0	0	1	6	2
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
児童養護・児童心理治療施設	3	0	0	0	0	2	5	6	4
母 子 生 活 支 援 施 設	6	0	6	0	0	2	14	26	25
保 育 園 ・ 保 育 所 等	15	0	0	0	0	1	16	37	41
子 育 て 支 援 事 業	1	0	1	0	0	0	2	2	2
計	25	0	9	0	0	5	39	85	78

⑤ 事業所別苦情受付件数

	上 半 期							下 半 期							年間計	昨年度 実 績
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計		
本 部 事 務 局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
淀 川 寮 救 護	1	0	2	3	1	0	7	0	1	0	0	0	0	1	8	4
自立支援センター舞洲	0	0	1	1	0	1	3	1	0	0	0	0	0	1	4	2
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	0	0
助 松 寮	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	3	1
弘 済 み ら い ・ の ぞ み 園	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	3	2
長 谷 川 羽 曳 野 学 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
北 さ く ら 園	1	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	1	1	2	5	7

	上 半 期							下 半 期							年間計	昨年度 実 績
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計		
リ ア ン 東 さ く ら	1	0	2	0	0	0	3	1	1	1	1	0	0	4	7	7
南 さ く ら 園	1	2	1	0	0	2	6	1	1	1	0	3	2	8	14	11
阿 倍 野 保 育 園	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	2
相 川 保 育 園	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	2	3	1
森 之 宮 保 育 園	1	1	2	0	0	0	4	0	0	1	1	0	0	2	6	4
秀 野 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3
長 柄 保 育 園	1	0	0	1	0	1	3	1	1	0	0	0	0	2	5	3
湯 里 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	1
西 六 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2
六 反 南 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
玉 出 東 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	4
北 桃 谷 乳 児 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
香 簀 保 育 園	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
東 喜 連 保 育 園	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
北 中 本 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	6
今 福 南 保 育 所	1	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	1	1	4	3
今 津 保 育 所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新 北 島 保 育 所	1	0	0	2	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	8
さ く ら ん ぼ ル ー ム	0	0	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	0	0
も り の こ ル ー ム	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	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	0	0
都島区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	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	0	0	1
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	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	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	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	0	0	1
東住吉区子ども・子育てプラザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	9	3	12	9	4	6	43	6	7	6	4	7	8	38	81	78

4. 事業所別苦情受付内容

(1) 本部事務局

・令和6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

受付番号	1	受付年月日	令和6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	・1階ロビーの血圧計取り替えてもらえませんか。かなり古くなって腕に巻くバンドはゆるゆるです。これでは正確に測れません。切なる願いです。		
対応・結果	・翌月5月度の全体会にて、機器交換を行う予定であることを周知。 ・全体会後に機器交換を行った。		
受付番号	2	受付年月日	令和6年6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	・フロの入口のマットを土足で踏んで行く入浴者が何人かおります。不潔ですので大きな注意書をお願いします。		
対応・結果	・当月全体会にて注意喚起を行った。		
受付番号	3	受付年月日	令和6年6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	・おかずのカレイ。何とかありませんか、骨が固く多いので年寄りには危険です。 又、他の方の中にもまずくて食えないと言っている人もいますので、さかなの煮付けは不評です。安い材料ほかにもあると思います。		
対応・結果	・当月全体会にて、刻み食対応ができるので食堂業務に入っている職員に申し出てもらうよう周知を行った。		
受付番号	4	受付年月日	令和6年7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	無記名で日付もなく4枚の投書 〈主訴〉 ①テレビを1日中占有している人がいて迷惑です。		

	②テレビを占有している人物、本日も朝からずっとテレビの前にすわっています。他の利用者とも本件について尋ねると「あーあの人なあ」とあきらめ口調でした。他の人もきっとテレビを見たいのにあの様に占有されると威圧的な人なので誰も言えません。何とかしてください。 ③職員様、いつもお世話になっております。ひとつだけ、苦情がございます。いつも2階のテレビ部屋を占有して、時代劇を見ておられる少し長身のエンジ色ブルズンを着用している男性がおり、こちらが見ているテレビを「ちょっといいか!」と言って自分が見たいチャンネルにかえてしまう方がおります。マナーも何も無視です。どうか改善して下さい。テレビは皆のものです。 ④お尋ねします 当所の施設長は特定の人物(1名)にテレビ視聴の権限を付与されているのでしょうか?他の利用者(私も含めて)当該人物とトラブルになりたくない為直接の申し出は控えていますが皆の思いは一緒にテレビがないから仕方なく週刊誌や新聞を読んだりタバコを吸ったり部屋にこもっていたりせつかくの自分の自由な時間を過ごせない現状です。このような実態を職員各位はご理解いただいているのでしょうか?当該人物は非常に高圧的で人の意見や申し出を聞き入れそうなタイプには見えない為閉口しています。是非改善して頂きたいのです。ここは利用者の共有スペースです。共同生活ができない人はいわゆる欠格者だと思います。ぜひご尽力くださいませ 敬具		
対 応 ・ 結 果	・投書された方と同人物か不明であるが、7月17日に利用者から宿直職員に申し出ている内容と同様な部分あり。その際は職員間で共有しておく返答している。また、本館1階の集会室にもテレビがあることを伝えている。 ・7月24日、担当職員がテレビを占有しているとされた利用者と面談。譲り合って視聴する旨説明した。		
受 付 番 号	5	受 付 年 月 日	令和6年7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	・1階詰所で服薬管理をされておられる職員A(原文は職員実名)は非常に丁寧、親切でとても感じが良いです。ありがとうございます。		
対 応 ・ 結 果	・該当職員に伝える		
受 付 番 号	6	受 付 年 月 日	令和6年7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	・同日に2通の投書あり。1枚目に申出人記載あり、続いて2枚目には「No. 2」とされていた。《1枚目》 ①うちわ、何とかありませんか。扇子ボロボロです。 ②治療食のうち朝食。一度菓子パンデイになりませんか。いちごジャムあきました。 《2枚目》 ・大小便のあと手洗い励行を洗わない人います。 ・新聞雑誌にツバをつけてめくる人います。どちらも不潔です。		
対 応 ・ 結 果	以下の内容にて対応を行った。 《1枚目》 ①は施設全体ではなく個別支援に関係する内容であり、担当職員へ相談するよう促した。 ②は申出人が治療食対応を行っている状況から傾聴にとどめ、施設全体の参考意見とさせていただきます。 《2枚目》 ・指摘の不潔行為とみなされる事柄について、翌月8月度全体会にて周知徹底を行った。		

受付番号	7	受付年月日	令和6年8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	・コーヒータイムの企画いいですね。 ・職員の方は大変だと思いますが月一の楽しみです。正にホット一息。 ・今月の選曲、カーペンターズ最高です。 ・来月もオールデイズの曲お願いします。		
対応・結果	・余暇支援担当者に対して今回の申出内容を伝え、次月以降のコーヒータイムの参考にするよう伝えた。 ・具体的に「～の曲」と指定されており、なるべく希望に沿うような形での実施を検討してもらった。→10月度以降に反映される予定。		
受付番号	8	受付年月日	令和6年11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	・特定利用者2名に対しての苦情。 ・AさんとBさんが部屋の近くのエレベーター前で、日中ですが毎日の様に大声で話しているそうです。非常にこまっています。 ・Aさんは冷蔵庫のドアをいつも強くボタンと閉めていて、ジュースが倒れます。私は体が小さいので、声を掛けるのが怖いので、治していただけるようお願い出来ないでしょうか。		
対応・結果	・A、B両氏に会話を楽しむのは問題ないが内容・声量ともに節度を考えるよう伝えた。A氏には冷蔵庫は利用者共有の機器であり、取り扱いについては他利用者に不快感を与えないよう注意が必要であると併せて注意している。		

2. 自立支援センター舞洲

受付番号	1	受付年月日	令和6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	・朝食を何とかしてほしい。さすがにヒドスギマス。 上記内容をご意見箱より回収。		
対応・結果	- 担当相談員が申し出者と面談を実施する。 ・申し出者は「まあ言っても仕方ないのはわかっているんだけど」と申し出があり、聞き取り対応を行ったが、申し出者からは特段の対応を求めるものではないことが判明する。また、就労や作業賃金などにより、自身で副菜を準備、購入してもらっても構わない旨伝える。		
受付番号	2	受付年月日	令和6年7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(設備・環境面に関すること)		

苦 情 内 容	・ 2階西側・東側廊下、階段が暑すぎです。せんぷう機 or サーキュレーターなどなにか対応してほしい。毎日35℃をこえてるので対応お願い致します		
対 応 ・ 結 果	事務所内にて対応を協議。 ・ コンセント位置と避難経路に支障のないスペースにのみ扇風機を設置した。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和6年9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	● 室のNともう1人名前知らんけど終始2人でベタベタしている気持ち悪い2人組が食事の時にノーマスクでしゃべりながらスープやご飯をよそいでるのを見た。食べながらも終始2人でベラベラしゃべってるし食べ終わってもいつまでも2人でその場でしゃべってる。それとNではないもう1人の方はコンビニとかでかける時も上ばきのままでかけてるのも見た。 ・ 食事メニューについて、中華系のメニューが非常に多いように思う。別に嫌いではないがもっと和食系も欲しい。それとカットフルーツのような物でもできれば毎食少しでもあればうれしい。それと朝食があまりにもショボすぎる時がある。ご飯に対してオカズになる物もちゃんと無い時もある。それと食事でおかわりする時は、茶わんを新しい物に替える様にした方が衛生面がいいと思う。		
対 応 ・ 結 果	担当相談員が申し出者と面談を実施する。 ・ 申し出者より、同一人物に対してのこれまでの不平、不満の申し出があるも相手方への事実確認や対応要求などがなかったため、今後困りごとなど出てくれば相談してほしい旨を伝え本人は納得する。 ・ 給食内容については、一日の大人の摂取量、栄養素をもとに栄養士が献立を整えてくれていること、また、毎食に係る予算額範囲内での提供となることを説明し理解を求めた。また、就労や作業賃金などにより、自身で副菜を準備、購入してもらっても構わない旨伝える。 ・ お茶碗の交換については、給食の提供上、摂食者数とお茶碗の数を合わせる必要があり、対応できないことを説明する。 ・ 面談の結果、申し出について本人の納得、了承をいただく。		
受 付 番 号	4	受 付 年 月 日	令和6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	・ 同室のMのイビキがうるさくて、毎日寝不足でちゃんと寝れない！！来週から、職体も始まるので何とかしてほしいです。 ・ 耳栓をしても、効果が無く、うるさいの度を超えています。本当に何とかして下さい。 ・ Mの室移動する事を考えてください。それか、一度、専門医にみてもらう等、対応をお願いします。僕の名前を出しても良いので、一度、M、本人にも注意して下さい。		
対 応 ・ 結 果	・ まずは、申し出者の担当相談員が申し出者に対し、状況等聞き取りを実施。 ・ その後、職員間で共有、看護師も交え状況に応じる方針を立て、宿直者が点呼後の就寝状況の確認を数日行うこととする。 ・ 状況確認の結果、申し出者の申述の通り対象者のMさんは、イビキの他、無呼吸等懸念されることもあるため、担当相談員よりMさんに対し改善のための医療受診を提案、本人了承し、医療受診の方向とする。 ・ 医療受診、症状等の改善が見られるまでの間、対象者のMさんを個室の方へ居室移動とする。改めて申し出者に対し、状況確認から今後の対応について説明、申し出者も納得し、苦情内容については解決する。 ・ 対象者Mさんについては、医療受診実施、シーパップ療法を開始することとなり、装置着用時は状況改善も見られるため元の居室へ戻す。(申し出者も異論なし。)		

3. 生活困窮者自立支援(此花区)

・令和6年度苦情受付なし

(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9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(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(器物破損)		
苦情内容	・立ち入り禁止の赤いコーンを置いているが、小学生が敷地内の花壇に入り花壇の花を踏んだ。大切にしている花なので、入らないでほしい。		
対応・結果	・該当児童と職員で近隣住民の方に謝罪をする。素直に謝りに来てくれたのでと謝罪を受けてもらう。		
受付番号	2	受付年月日	令和6年10月20日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他(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(改めてほしい)		
苦情内容	・小学生女兒が家に小石を投げてきた。窓に当たったり飼猫に当たったりと危ないので、大人に知ってもらいたいし、子どもにも教えていてもらいたい。		
対応・結果	・該当女兒に聴き取りを行い、危険である行為である事を注意する。 ・職員と共に申出者宅に謝罪に伺い、理解を得ることができた。		
受付番号	3	受付年月日	令和6年11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(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(改めてほしい)		
苦情内容	・こどもまつりの礼状をもらったが、住所は合っているが名前が間違っている。		
対応・結果	・礼状の名前を間違えた原因を調査、リストの見直しを行った。 ・間違えた方に連絡を入れ謝罪し、理解を得ることができた。		

2. 弘済みらい・のぞみ園

受付番号	1	受付年月日	令和6年11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	・保護者より、本児のことをまず受け止めて、寄り添ってあげてほしいと話がある。 ・3. 4年前にフロアで物取りの指導があり、指導を終わらせるためにやっていないことをやったと言ったことがあり、本児は後悔している。やっていないことをやったと言わないといけないような叱り方はやめてほしい。		

	・職員がきちんと把握しないまま注意をする事があるので、現状をきちんと把握したうえで注意してほしい。ただし、そのうえさらに違うことで注意するのともうかと思う。また、児童が耳が痛いと訴えたり、38℃の発熱があってもすぐに病院に連れて行ってもらえなかったり、病院は自分で探すように言われたりと、対応をきちんとしてほしいと話があった。		
対 応 ・ 結 果	・10月9日、保護者より本児の事で管理職と本児も入れて相談する機会を設けてほしいと連絡がある。 ・10月17日、保護者が来園した際に、窓口になっている主任が話を聞く事を伝えるが、園長も入れて話がしたいと言われる。 ・管理職会議にてまずは主任が話を聞く対応をとる事になる。 ・11月3日のフェスタの時に母から園長に話をしたい旨を伝えてくるが、フェスタ中の為時間が取れず後日話の場を設ける。 ・11月21日に母来園をし、本児、主任2名で話をする。 ・上記の話を聞き、園の対応等を伝える。 本児にしんどい思いをさせてしまっている事、職員に相談するところが作れなかった事を謝罪。指導場面でどういう話し方をしたのか、管理職として確認をする必要があったと感じている事を伝える。 通院については、医務に伝えるのが遅くなってしまったのかもしれない事、通院を自分で探ささいといきなり突き放すことが自立支援ではなく、まずは一緒にやる事が大切だと思う事など、引継ぎや寄り添うことなどをしっかりする事を伝える。 今回の話を職員と共有し、改善していきたいと伝え、了承して頂く。 職員会議等で指導の在り方、児童への寄り添い方などを考えるように話をした。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和7年1月25日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 <u>4.その他</u> (週末里親)		
受 付 方 法	1.電 話 <u>2.来室・送迎時</u> 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	<u>1.サービス・ケア内容</u> 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	・引継ぎを徹底してほしい。 ・里親宅に定期的に外泊を行っている児童の件で、1月25日(土)の外泊の際、児童と里親支援相談員が里親宅に何う予定になっていたが、引継ぎが正確に行われておらず、児童たちは里親宅に向かい、里親は園に児童を迎えに来てすれ違いになってしまった。職員から引継ぎのミスで来園して頂いたことを謝罪。里親から以前にも同じようなことがあったと注意される。 ・外泊の予定を立てる際に、里親支援相談員からA職員に、25日16時頃に本児と支援相談員と一緒に伺いますと連絡をお願いしていた。A職員が連絡できなかったため、B職員に口頭で伝え、B職員はC職員にメモを渡す。その際に16時に迎えに来てほしいと書かれたため、C職員は里親にその旨伝える。里親から「里親支援相談員は来れないのですか？」と聞かれ、確認して連絡すると伝えるが、引き継ぐことができず当日になる。		
対 応 ・ 結 果	・本児と里親支援相談員が里親宅に伺った際に、里親支援相談員より謝罪をする。 ・26日に外泊より帰園時に送りに来てくださった際に担当職員より謝罪をし、今後同じような引継ぎのミスを起こさないように引継ぎ等を徹底することを伝え、了承していただく。 ・引継ぎが何人にもなっていたことがうまくできなかった原因であるため、口頭での引継ぎではなくメモやノートに書くように徹底し、確実に伝言ができるようにする。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和7年3月20日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 <u>4.その他</u> (寄付者)		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 <u>4.その他</u> (メール)		
相 談 分 類	<u>1.サービス・ケア内容</u> 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4日にメールにて冷蔵庫の寄付依頼があり、3月7日に冷蔵庫を頂くことになり、7日来園いただき、冷蔵庫の寄贈を受ける。		

	・後日、13日にメールにてその時の対応について意見が届く。「冷蔵庫寄付の時、車から下して運ぶくらいは施設の方が手伝ってくださると思っていたのに、何も手伝いもなかったことにながかりしたのが現状。寄付の用紙も玄関で立って記入するなど、寄付したことを凄いは思っていてなくて、世間の常識とかかけ離れていると思い残念な気持ちです」と届く。
対 応 ・ 結 果	・3月13日のメールを受け、園長よりその日すぐに謝罪と寄付への感謝、今後の改善に努めるメールを返信する。 ・その後13日に再度寄付者からメールが届き対応が残念だったこと、子ども会で子ども達とすごしたときに可愛いと思っていたこと、最後に大変な仕事だと思いが応援していますと言って頂く。 ・今後の対応として、寄贈物品の搬入時には積極的に手伝える。寄付収受の書類を記入していたく際は、応接室に案内し対応していくことを全職員に伝え徹底していく。また、寄付していただくことへの感謝をする事も伝える。(職員会議等にて伝達)

3. 長谷川羽曳野学園

・令和6年度苦情受付なし

(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6年4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	・当園学習室内の意見箱に「しずかタイムひま」との投書がある。		
対 応 ・ 結 果	・当園が学童保育を行っている学習室は階下に保育園の乳児クラスがあるため午睡時間である13時から15時までは静かに本を読むなど一人で過ごす時間としていたが、新一年生よりこの意見があがる。 ・この意見についてこども会にて話し合いを行う。音のスケール図を使いこどもたちと職員でどのような形であれば静かに過ごすことができるか、を考え出た意見を表にまとめジャンケンゲームは○、ピアノは×など、一定のラインを作り「しずかタイム」の過ごし方の形を増やした。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和6年6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(職員訪問時)		
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(大きな物音について)		
苦 情 内 容	・職員訪問時に居室内に振動を伴う大きな音が響く。 ・利用者によると平日の夕方に短い時間ではあるがこのような音と振動があり、一瞬テレビの音も聞こえず、こどもは耳を塞ぎ「何の音、怖い」と言っている状態であるとのこと。利用者としては断続的ではなく、短い時間であり申し出を躊躇していたとのことであるが明らかに生活に支障がある音と振動であり、原因を探すと職員より伝える。		
対 応 ・ 結 果	・音の出所について調べたところ、階下保育園の間仕切りパネルが天井レール不具合となっており動かした際に大きな音と振動が起こることが分かる。 ・当園より保育園へ利用者が困っていることを伝えたこと、すぐに直すことはできず対応策を検討するとの返答があったことを説明する。 ・この後、音と振動について尋ねるとその時間帯に不在にしているため分からないとの返答であり、何かあれば遠慮せず申出てもらいたいと伝える。		

受付番号	3	受付年月日	令和6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(おやつの量について)		
苦情内容	・当園学童保育内で日々、ひとり3つのおやつを選び食べる形となっている中で意見箱に『アイス1/2がおやつ3つ分は変、おやつ2つ分がいい』との投書がある。		
対応・結果	・ファミリーパックの個包装の菓子を学童おやつとして日々提供しており、夏場はアイスクリームなども提供している。 ・カップアイスを3個は妥当な量ではなくカップアイスは個包装のおやつ3個分として、1/2に切り離すことができる氷菓は個包装のおやつ3個分としていたところ、この意見が出る。 ・こども会にてこどもたちと職員で1/2に分かれる氷菓はおやつ2個分に変更、カップアイスクリームはおやつ3個分のままとすることが決まる。		
受付番号	4	受付年月日	令和7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(不明)		
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(不明)		
苦情内容	・当園学習室内の意見箱に備え付けの意見用紙に記載された投書がある。 ・日付の記載はなく、名前欄には当園入所学童児童の記名がある。話したいこと・意見に「はじめ」、その理由の欄に「むり」と記載がある。		
対応・結果	・職員が、名前の欄に記載された児童に投書について声をかけたところ、書いていないとの返答がある。その後、学童保育内で注視するが他児との関りについて記載内容のようなことは見られず。 ・当園の学童保育は入所児、退所児、地域児童の利用があり、投書があった日は入所児、退所児の利用があった。他児が本児を名乗り、書いた可能性も考えられるが特定はできず。引き続き、児童たちの様子を注視している状態である。		
受付番号	5	受付年月日	令和7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	・22:30頃、隣室から大きな音がすると居室内線で事務所に申し出がある。		
対応・結果	・職員が館内を巡回、申し出者の隣室より大きな声が響いており、隣室入所者へ声をかける。その後、申出者へ報告、音が気になって子が眠れず困っているなどの気持ちを傾聴する。 ・申出者よりどのくらいの音ならば職員へ言えばいいのか、との問いがある。職員より、音は大きさや時間帯など判断が難しいところがあるが、今回は声かけが必要と判断したと返答、騒音の申し出があれば巡回などにより音の確認を行い、必要な場合は声かけをさせてもらっていると説明する。		

2. リアン東さくら

受付番号	1	受付年月日	令和6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	・4月29日の朝9時半頃、東成区環境局の方が2名施設に来園。本人は仕事で不在だった為、職員と環境局が訪問し、子どもにごみ収集の手伝いは怪我する恐れもあり、遠慮して欲しい話をする。その件について、子より母に電話があった。自身(母)が居ない時に訪問しないで欲しいとの訴え。		
対応・結果	・以前(4月3日)に環境局から同様の電話があり、母に相談した際、「私から言っても、言う事を聞いてくれないので直接環境局の人から話して貰いたい」との申し出があった。そのため、直接説明して貰えた方が良くと考え対応したが、母が居る時に、直接話して貰いたかったとの訴え。職員との間に誤解があり、母が不在の時に訪問してしまった事を謝罪する。 ・職員から環境局に連絡を取る。環境局が確認した所、注意の対象児童が本児では無かったことが判明。母に環境局職員に携帯番号を伝えても良かった事を貰い、直接本人と環境局の方で、電話のやり取りをして貰う。 ・母より本児が帰園したタイミングで環境局が来園し、子どもに謝罪をする為、職員も立ち合って欲しいと依頼があり、了承する。その話し合いに母も一緒に参加しなくて良いのかを確認するが、子どもが納得すれば、私は参加しなくて良いと話される。母が帰園した時に、再度直接本人に職員から謝罪し、立ち合い時の様子を伝える。 ・以後、上記の訴えはなし。		
受付番号	2	受付年月日	令和6年6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	・子が、帰宅してきた際に少年指導員から「シュークリーム食べるか」と聞かれたが、卵が入っていると断ったと話を聞いた。学童のおやつについて、もしアレルギー対応が難しければ、今もあまり学童でおやつを食べていないので、おやつ無しでも良い。子どもの卵アレルギーについて、きちんと対応して貰えているのか不安との訴え。		
対応・結果	・該当日の学童おやつはアイスクリームの日で、シューアイスと他に子が食べる事が出来るアイスクャンディーなど、何種類か用意していた。おやつの声掛けが「シューアイス食べるか」であった事を説明し、謝罪する。子どもから、自宅で子がシュークリームを食べたら、どうなるか分かってるのにと母に話していた件についても、子にとって傷つく声掛けであった事、母にアレルギー対応に対して不安な気持ちにさせてしまった事を謝罪する。 ・子への謝罪を提案。卵入りのおやつを勧められて嫌だったことを母子と職員、三者で共有し、嫌な気持ちにさせた事を謝罪する。今後も、嫌な事があれば、直接言いにくい事は今回の様に母経由で伝えて欲しい事を子に打診し、面談を終える。 ・以後、上記の訴えはなし。		
受付番号	3	受付年月日	令和6年6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	・二段式の駐輪場の上段の駐輪者がバーを戻しきっていないため、自転車を駐輪できない。またそのバーで何度か頭を打っているとの訴え。数回同様のことがあり、職員から該当者に注意してほしい。		
対応・結果	・該当の利用者に声をかける。以後、上記の申し立てはない。		

受 付 番 号	4	受 付 年 月 日	令和6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	・小学生の子どもより、母不在時に着替えのズボンが見つからないとの訴えが男性職員にあり、男性職員が居室に入り一緒に探したことについて、申し出者（母）より、居室に入るのは女性職員だけにして欲しい、男性職員は玄関までにして欲しいとの申し出ある。		
対 応 ・ 結 果	・不快な気持ちにさせてしまった事を申し出者に謝罪、職員間でも居室に入るのは女性職員のみである事を共有し徹底する。以降、同様の訴えはない。		
受 付 番 号	5	受 付 年 月 日	令和6年11月12日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦 情 内 容	・1階玄関前に、他の利用者の自転車が通り道を遮断する形で置かれていて通るのに苦労した、玄関前には自転車を置かないようにして欲しいとの訴えあり。		
対 応 ・ 結 果	・職員で現場を確認し、自転車を所持している該当利用者に注意、自転車は自転車置き場に置くよう伝える。以降、同様の訴えはない。		
受 付 番 号	6	受 付 年 月 日	令和6年12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	・以前からトイレと浴室の排水が詰まっているなど、下水トラブルがあり対応してもらったが原因不明。今回、トイレと浴室の排水が完全に詰まり逆流。浴室は下水があふれ返っている状態。今まで我慢していたけれど、今の部屋に住み続けることはできない。部屋を移動させて欲しい。また、自分の過失かどうか分からないのに、下水業者の点検代が自己負担になるかもしれないと言われたことも納得いかない。		
対 応 ・ 結 果	・申出人の訴えを受け、施設負担で業者を手配し下水の詰まりの原因を調べたところ、建物の構造上の問題で詰まりやすくなっていることが分かる。申し出人には一時的に避難できる部屋（緊急室）を提供、別室の空きが出るまでは緊急室で過ごしてもらい、その後別室に移動してもらうことで了承。2025年3月に移動完了。以降、同様の訴えはなし。		
受 付 番 号	7	受 付 年 月 日	令和7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(近隣住民)		
苦 情 内 容	・施設のごみ庫に地域住民がゴミを捨てている。		
対 応 ・ 結 果	・ごみ庫に「入居者専用ゴミ置き場」と書かれた貼り紙を貼り対応する。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6年4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	・子から、職員が授業参観に出向いていたと聞いたが、どういう事なのかと内線あり。職員から学校に連絡を入れた上で、子らが頑張っている姿を見に行っていると返答するも、「何も聞いていない」と立腹。学校にも、親の許可なく了承していることに対して、苦情を入れようかと話す。		
対 応 ・ 結 果	・まずは対応職員より、不快な思いをさせてしまい申し訳ないと謝罪する。 ・後日、他職員が詳細を聞き取ると「年度初めに学童保育の規定が変わると説明を受けたが、今年度参観に出向くことになったという話は聞いていなかった」と話すので、まずは、学童職員が参観に参加する意図を説明。 ・介入の目的ではなく、日々の子どもたちの頑張りを感じ、その頑張りを子どもたちにフィードバックするものであると伝える。また「見に来てあげて」と言われる保護者の方もいる事を伝え、と、「別に見に来るのはいいんやけど・・・」と話し、事前に確認や報告がなかった点が気になった様子あり。 ・その翌々日にも、学童職員より、事前の声掛けの配慮が足りなかった事を謝罪。すでに態度が軟化されており「私も勘違いしていたからごめんな」との返答あり。要配慮児童のみ見学に来たのかと勘違いしてしまったとの事。これからは参観は行ってもらって構わないと話される。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和6年5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	・学童児が階段で遊んでおり通れないと苦情あり。		
対 応 ・ 結 果	・すぐに巡回実施するも、階段で遊ぶ学童児はすでにおらず。しかし、階段を上がっている低学年児童が4名ほどいたので、職員が遊んでいたのか尋ねるも、明確な返答がなく、そそくさと居室へ戻るのを、指導できず。 ・学童職員より後日子ども会で注意してもらうことにし、申立て者には、邪魔だと思った時点で優しく指摘してあげてはどうかと声かけると、了承する。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和6年5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	・先日催された行事の中で、帰りの集合時間前に職員から声掛けされた発言が、とても気分を害し、一気に不快になったとの内容のメモを、窓口にて手渡される。 ・以前も内線電話でタメ口を吐かれたとの事も付け加えられ、見下されているのではないかと感じてしまったとの事。		
対 応 ・ 結 果	・副主任が該当職員に真相を尋ねたところ、集合時間に遅れないように声をかけたが、不快にさせるつもりはなかったとの事で、今後は言葉の使い方に気を付けるように指導すると共に、施設長に報告する。 ・その後、該当職員が申立者に直接謝罪。すでに気にしている様子は全くなかったとの事。		

受付番号	4	受付年月日	令和6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	・夜10時半に「上階から騒音がでている」と内線あり。		
対応・結果	・職員が上階を巡回し、音の出处を確認。ドアをロックし、音が響いている事を伝えると謝罪される。 ・その数分後、再度申立者より内線あり。「さらに大きな音がした。」と言うので、上階者に内線して確かめると、「なぜだかわからないが、子(高校1年生)がいきなり暴れ出した」との事。職員が何か手助けできる事はないかと問うも、大丈夫と返答するので介入できず。その後、騒音の苦情はなし。		
受付番号	5	受付年月日	令和6年9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	・窓口にて、「隣室が排水溝の掃除をしないため、ベランダの排水ができない」と苦情あり。		
対応・結果	・苦情があった後、隣人にベランダの排水溝を確認するように声をかけ見て貰うも、排水に邪魔になるゴミ等は何もなかったとの返答。申立者にその件を伝える時には時差があったのか、すでに隣人が掃除をして綺麗にしていた様子を見ていたと話す。また、3日後に職員が排水溝の状況確認をする予定であることを報告する。		
受付番号	6	受付年月日	令和6年9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	・ベビーカー置き場が乱雑で、自分のベビーカーが置けないとの苦情あり。 ・皆がベビーカーを奥に詰めたら余裕で入るのに、いつも手前に置いているベビーカーがあるので、そのせいで一度他のベビーカーを整理し直して入れる必要があり、かなり負担だと話す。		
対応・結果	・以前から、使用していないベビーカーは処分するか、自転車置き場へ移動するかを、各世帯に伝えている現状や園だよりもものせている事を伝える。子が大きくなった時点で、ベビーカー置き場の移動をお願いしている事も合わせて伝え、また職員間で他に何か検討できないか共有しておくとの返答する。		
受付番号	7	受付年月日	令和6年10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	・午後11時半頃、「上の階より音が響いている」と内線あり。職員が5階を巡回するも音は聞こえず不明。その1時間後に再度「音がまた始まった」と内線がある。		

対 応 ・ 結 果	・ 最初の内線時に、職員が5階廊下を巡回するも、話し声とテレビの音がするだけであり、騒音はなし。 ・ 2回目の内線時に、直接申立者の居室へ伺い確認してみるとやはり音が響いているので、再度5階廊下を巡回。騒音は聞こえてこないの、申立者の両隣である空き部屋から音の出处を探る為、10分ほど待機するも、騒音はなく、結局音の出处がわからず。 ・ 翌日、申立者へその後の様子を聞き取ってみたところ、職員が隣の空き部屋に移動後、音がなくなったと話す。		
受 付 番 号	8	受 付 年 月 日	令和6年11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	・ 午後11時半頃、「501号室がうるさい」と内線あり。		
対 応 ・ 結 果	・ 職員が5階廊下に入り確認したところ、確かに501号室の子ども達の声が響いていたので、ドアをノックし注意する。その後、苦情はなし。		
受 付 番 号	9	受 付 年 月 日	令和6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	・ 「ペンキの匂いがしんどく、何時までかかるのか」と言われ、「17～18時までは作業している」と返答したところ、「過敏だと知っているのに何故伝えてくれなかったのか」との苦情あり。 ・ またその翌日も、朝早くから業者がペンキ塗りをしていた事について、「9時に来ると聞いていたが、8時過ぎには作業が始まっていた」と立腹の内線あり。		
対 応 ・ 結 果	・ もともと騒音の出る工事に関しては、申立者に配慮して事前に個別に伝えていた経緯あり。今回の施設内工事については、工程表も皆が見やすい掲示板に早くから貼り紙した上で、母の会にて利用者へ事前に周知していたが、今回は音が出ない修繕だったので、個別に声をかけていなかったという形になる。 ・ 申立者より苦情が入り、配慮が足りなかった事をまずは謝罪する。重ねて明日も塗装があることを伝え、必要であれば他の居室を貸し出すことは可能と伝えるが、一旦考えると話あり。また、本日の塗装が終われば、居室を換気してほしいと言うので了承する。 ・ 翌日のこちらが伝えていた時間よりも開始が早かった件についても、外出中の主に架電し謝罪した後、塗装終了後に、申立者の居室を換気する。 ・ その後、19時過ぎても帰園しなかったので再度架電し、廊下にはまだペンキ臭が残っているが作業自体は終了している事を伝える。すると「昨日は職員に当たってしまって申し訳なかった」と謝罪あり。 ・ この件については、施設長からもその翌日に直接申立者へ謝罪する。		
受 付 番 号	10	受 付 年 月 日	令和7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	・ 午後6時半頃、走り回る音に加え何か大きな物を落としたような音が4回続いていると内線あり。		

対 応 ・ 結 果	・ 上の階を巡回するも午後6時半ということもあり、どの部屋からも生活音や子どもの泣き声が響いており特定できず。そのまま申立者の居室に入室させてもらい、音を確認すると足音のようなものが聞こえ出した為、しばらくの間様子を見る。室内が静かであれば響く程度の音もあれば、大きい音になる時もあるが、騒音の類でもなく、建物の構造上、上の居室とは限らないことを伝えた上で、上居室でもマットを敷くなどの対策をしている旨を伝え、音になるストレスに同感し話を終える。		
受 付 番 号	1 1	受 付 年 月 日	令和7年2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	・ 45分間という入浴時間が決まっているにも関わらず、その終了時間20分前に入浴しに来た母子に対して、宿直専門員（自立支援センター舞洲入所者）が「この時間に来られては困る」、「僕が勤め始めてから一度も時間を守っていない」などと注意する。始めは母子共に謝るものの、申立者が「なぜここまで言われないといけないのか」と怒り出し、宿直専門員に対して「一度も時間を守っていない事はない」、「宿直専門員に言われる筋合いはない」と反論。それに対して専門員が「時間を守ってほしいだけ」と言い返すため、他職員が制止する。申立者は入浴することを取りやめ、他職員を事務所外に呼び出し苦情を言う。		
対 応 ・ 結 果	・ すぐに不快な思いをさせてしまった事を謝罪する。 ・ 宿直専門員には利用者への注意は職員の役目であり、専門員の仕事ではないこと、利用者の状態や経緯を理解した上でどの利用者に対しても慎重に接しているため、このような対応は困ることを伝える。今後は何か思う事があったら、職員や施設長を通すように伝える。 ・ その後、再度事務所前に降りてきた母子に専門員が謝罪する。申立者も落ち着いて受け答えしていた様子あり。 ・ この件について、まず施設長が宿直専門員に直接振り返りを行い、今後の立居振舞いを伝える。その後、自立支援センター舞洲の施設長と担当職員にも報告。		
受 付 番 号	1 2	受 付 年 月 日	令和7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	・ 施設内のリフォーム解体作業が響いて頭が痛くうるさいとの苦情あり。土曜日もある音がしたら、子のお昼寝ができないときつい口調で訴えあり。		
対 応 ・ 結 果	・ まずは謝罪し、貼り出している工程表と一緒に確認する。土曜日は作業が入っていないことで表情が緩む。		
受 付 番 号	1 3	受 付 年 月 日	令和7年3月9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20分とその10分後、またその日の夜中1時半頃に「ドンという音が響いている」と3回の内線あり。		
対 応 ・ 結 果	・ 一度目の内線の時は、上階の居室に確認するとすぐに相手先が認め謝罪あり。しかし、その10分後に再度ひどくなったと内線があったので、職員が確認のために内線すると、その相手側から「子が暴れているので介入してほしい」と職員に依頼あり。職員が上がると、騒音の原因である子がすぐにトイレに逃げ込んだので、ドア越しに他室から苦情がきている事を伝える。		

	- すると子が、「他の部屋だってうるさい」と言うので、他室が騒がしい時は内線するように声をかけ、トイレから出てくるように伝えるも、そのままトイレでクールダウンすると自ら言うので、そのまま職員は退室。 - 後ほど、母へ子が暴れた理由を尋ねると、希望する時間に入浴の予約が取れなかった事だと判明。その直後に子から母へ脅しのラインが入り、母は涙を浮かべながら「一晩空き部屋をかしてほしい」との訴えがあったので他室を貸し出す。三度目の苦情内線時は、上階居室前から確認したところ、起きている音はするものの騒音は聞こえず。ノックするも応答がなかったので様子見ることとなる。その後、苦情の内線なし。		
受 付 番 号	1 4	受 付 年 月 日	令和7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()		
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	- 卵アレルギーのある学童児において、学童保育時に提供するおやつ（手作りドーナツ）を居室のトイレへ行く際に母親へ確認に行くよう伝えるも、母が寝ていたため子から確認できず。学童室の職員から母親へ内線するも応答せず。子に聞くと「ドーナツなら以前から食べているので大丈夫」と言うので食べさせる。 - その間、食べた事を知らない事務所の職員が母へ再度内線して確認すると「今日は調子が悪いので内線しないでほしい」と話し、「今日のおやつはやめておくか？」と聞くと「はい」とのみ返答。すぐに学童へ伝えるも、すでに子が食べてしまっていた後であり、学童保育後に母へ知らせる事となった。すると「やめておくと言ったのに、なぜ食べてしまったのか?」、「なぜ食べてすぐに報告しなかったのか?」と激怒される。		
対 応 ・ 結 果	- かねてより母から卵本体の提供は不可だが、卵が一部含まれるアイスクリームやケーキなどは食べていると聞いており、今回のドーナツも過去には母の了承の上で食べていた経緯あり。しかし、今回は子の判断だけで提供した事を謝罪し、報告については申立者の不調を察し、すぐに内線せずに遅くなったと伝える。「アレルギーは下手したら命に関わり、考えが甘すぎる。確認無しで食べさせるべきではない。」と話される。職員の謝罪に対して「謝って済むものではない。子を預けている身としては信用できない。」と話す。子への確認のみだったことを事実として伝えると、電話口で直接子へ「食べれるって言ったやんか」と聞き、子は「言っていない」と返答。職員と子の話に食い違いがあるが、どちらにしても大人が止めるべきであったと話される。職員間で共有して欲しいと話されるので、管理職にも報告する旨を伝え、再度謝罪して切電。 - 翌日、顔を合わせて母へ再度謝罪。「まだ気持ちの整理がつかないが、昨日はパニックになってしまって言いすぎた」と話す。内線も「最初の内線は長すぎる」と言い、出るまで終わらないと思ったから応答して食べないと伝えたのに、食べている意味がわからない。今後の対策と対応がわかるまでは子を学童へ預けられないと話す。 - 同日に管理職からも面談し謝罪した上で、2年前の入学時に提出された健康チェックカードを見せながらアレルギーの現状を確認する。今後は、卵を含むおやつ提供の前に必ず確認の内線し、スナック菓子は今までと同様原材料を確認して提供する事を伝える。また、この件は学童職員だけではなく、施設職員間でも周知し徹底すると伝える。納得はされた様子で、今後学童に参加しないという発言はなし。		

(5) 保育園・保育所・小規模保育事業所

1. 阿倍野保育園

	1	受 付 年 月 日	令和6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(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(自動車の駐車について)		

苦 情 内 容	・ 保育園横にある文の里公園西側にお住まいの方より「保護者の送迎時の路上駐車のため、車庫入れができない」という電話が入る。 ・ 東側には駐車禁止のコーンが設置されているが、西側には何も設置されていないため、警備員などの人員配置をするなどの対策をしてほしい。		
対 応 ・ 結 果	・ 保護者には繰り返し自動車での送迎を禁止している事を伝え、「ご迷惑をおかけして申し訳ありません」と謝罪する。 ・ その後すぐに、保護者向けに近隣の方より路上駐車のために車庫入れができないという苦情連絡が入った事を周知した。また、車での送迎を見かけた際には都度、禁止している事を伝えるようにしている。以降は、苦情の電話は入っていない。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和7年2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(ホームページより問い合わせ)		
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	・ 5歳児の鼓隊演奏を以前のように、広い会場で大勢の保護者の前で行ってほしい。相談など話合いの場などもなく急にこうしました！と変更されるのではなく、事前に相談や話合いをしてほしかった。 ・ 暑さの中の練習が難しいのであれば、時期を変更する等はできないのか、検討してほしい。		
対 応 ・ 結 果	・ 年度当初のクラス懇談会で保護者へ今年度の取り組みについて伝えてはいたが、今回は匿名での申し出だった為、直接対応はできず、その後のクラス懇談会で再度保育園としての考え及び取り組み内容を保護者へ向けて伝えた。 ・ その後、今回の申し出についての意見は出なかった。来年度初めのクラス懇談会でも、再度、取り組みについて説明し理解を求めようとする。		

2. 相川保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年6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	・ 0歳児クラスの園児が午前睡の際に嘔吐をする。嘔吐物で汚れたシートと衣服を水で薄めた塩素につけて消毒を行う。迎えに来た保護者に子どもの様子を伝え、汚れた衣服を返却する。翌日、登園した時に保護者よりシートと衣服が色落ちをしていたという苦情があった。お気に入りの衣服であったこと塩素の濃度がきつかったのではないかと申し立てがあった。		
対 応 ・ 結 果	・ 翌朝、園長が保護者に謝罪する。再度職員間で塩素濃度の確認を行う。大阪市にも確認し、その後は塩素につけず保護者に返却することを職員間で周知した。シートの代金を支払い、保護者に納得してもらう。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和6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	・ 山登り遠足の前日に体調が悪く(下痢症状)、連絡を入れて保護者に早迎えのお願いをする。その際に翌日の遠足は控えて頂き、他クラスで保育をすることを母と担任が相談して決め		

	る。担任は母にも承諾してもらったつもりで自分で子どもへの説得は行わず「お母さんと話をして明日どうするかを決めて」と言ってしまう。母はそのやり取りを聞いて遠足に参加する事ができるかと思い、帰宅してから子どもと相談をする。 ・当日の朝、子どもと母親は遠足に連れて行ってもらえるつもりで登園する。担任は昨夜、母親が説得してくれていると思い連れていくという選択肢はなかった。「昨日の健康状態では山頂で不調を訴えた時に対応できない為、山登りの遠足に連れていくのは難しい」と一方的に伝えてしまう。その対応に対し、それならば前日に子どもにお休みするといい聞かせてほしかったと夕方母から告げられる。		
対 応 ・ 結 果	・迎え時に、再度担任・園長から謝罪をする。誤解を招くような言い方で保護者に判断を委ねてしまったこと、そして子どもの気持ちを優先できなかった事を保護者と園児に謝罪をし、納得してもらう。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和7年1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(大阪市子ども青少年局)		
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	・年明けより、2歳児クラスの子どもたちを8時30分から園庭で受け入れることになった。そのお知らせをクラスにはしていたが全保護者には伝えられていなかった。 ・子ども青少年局に「8時30分から子ども的人数が多いのに保育士が2人しかいない。きちんと子どもを見てくれているのか？」という問い合わせの匿名メールが入る。実際は3人体制で保育をしており、一人は保護者対応をしていた。そこには気づいておらず、園庭には2人しかいないと勘違いをされた。クラスの保護者には変更の旨を知らせていたが、全体の保護者には伝えられていなかったこともあり、不安を招いてしまった。		
対 応 ・ 結 果	・報告を受けてその日のうちに会議をもち、保育士の動きなどの検証をする。8時30分の時点で3人体制で保育はしていたが、持ち場が明確になっていなかった。今回のことで保護者の方々に不安を抱かせてしまったこと、一人ひとりが持ち場に責任をもち、担当すること、遊び方の工夫（3グループに分かれて遊ぶ）なども具体的に考え再度職員間に周知する。また全保護者にメール配信し、朝の受け入れ体制について説明を行った。		

3. 森之宮保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年4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	・子どもの日中のケガについて。なぜ、そのようなことが起きたのか、相手の保護者には伝えてくれているのか、説明がないと今後安心して預けられない。		
対 応 ・ 結 果	・新入児で、新しい環境に慣れない時期にケガが続いていた。その都度保護者へ報告はしていたのだが、改めてケガをした時の経緯や、園としての対応を説明し、謝罪する。報告を受けた園長、主任からも保護者に直接声をかける。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和6年5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	・年度が変わり、降園時の保育士の挨拶や、出迎えがない。日頃の様子のお話を聞く機会が少なくなっている。子どもが「バイバイ」と言っているのに返答がない。進級により今までと違う環境になっているので、より不安な気持ちがある。		
対 応 ・ 結 果	・申し出について職員全体で共有し、改めて、登園・降園時の挨拶などを心掛けること、できる限り日頃の子どもの姿を伝えるようにするなどの対応をとる。その結果、保護者の不安感が解消され、その後の同じような申し出はなくなった。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和6年6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	・降園時、長袖を着て帰ってきたが、日中熱くなってきているにも関わらず、半袖への着替えを促すなどの対応をしてきていないことに不安を感じる。(登園時は半袖で、衣服が汚れたため着替えた。)		
対 応 ・ 結 果	・自分で長袖に着替えた姿は把握していたが、それ以降は全て室内で過ごす予定で、エアコンをつけていたため、問題ないと判断していた。経緯を説明し、謝罪をする。		
受 付 番 号	4	受 付 年 月 日	令和6年6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	・帰宅後、顔に引っかき傷があることに気づく。保育者からの報告はなく、子どもに聞くと、お友達にされたとの事。その時室内にいた保育者にも伝えたという事なので、子どもからだけでなく、保育者からも報告が欲しい。		
対 応 ・ 結 果	・まずは、何も報告せずに帰ってしまった対応を謝罪する。子どもの報告を受けた保育者に確認すると、傷があることは把握できていなかったため、その点についても謝罪をした。保育士間でもこの内容を共有し、子どものやり取りの仲裁に入る際の視点に留意するよう徹底する。		
受 付 番 号	5	受 付 年 月 日	令和6年12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	・痙攣を何度か起こし、通院中の保護者より園で痙攣が起きた時の症状や対応を取りまとめて資料を提出しているが、どれだけの保育士が目を通し、把握してくれているのかが心配である。		
対 応 ・ 結 果	・会議で全員に周知対応の仕方を、書類の置き場所を決め「いざ」というときに確認できるようにしている事、早番・遅番など担任外の時間にも起こりうる可能性もあるので、園全体で対応に務める旨伝え、理解をして頂いた。		
受 付 番 号	6	受 付 年 月 日	令和7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	・子どもの献立チェック（アレルギー除去）の記入漏れを栄養士が見つけた報告、保育士が保護者に伝えたところ、「これくらいは食べられる」との返答があった。それに対し、保育士が、「上司に相談します」と答えたことに対し、保護者が「我が子のことは自分が一番わかっているのになぜそのような対応をしたのか」と改めて問い合わせがあった。
対 応 ・ 結 果	・保育士の対応は適切でなかったことをお詫びしたが、医師の判断で除去となっている食べ物は、保護者の見解で食べる食べないを決めるものではなく、医師の診断により解除届を提出した後、食べていくことになる事を説明することでご理解頂けた。

4. 秀野保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年12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(大阪市環境局より情報提供)		
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(騒音)		
苦 情 内 容	・ 保育園から聞こえてくる音響などがうるさいとの苦情が大阪市環境局あてに入る。 ・ 12月10日に環境局より2名来訪。苦情内容の報告を受ける。以前より音に関しては気になっていたが、園庭で開催したもちつき大会を機に連絡をいれてこられたようであった。 ・ 保育施設という特性上、大きな音が発生するのは仕方がないがマイクの声や音量など配慮してほしいとのこと。		
対 応 ・ 結 果	・ 住宅下の保育園である認識は日頃よりあるため、特に朝の集会などはスピーカーの音量等に気をつけたり、長時間にわたる行事の時は住宅にも連絡し、掲示でお知らせするなどしてきた。しかし、もちつき大会は時間的にも長く不快に思われたのかもしれない。 ・ 今一度、職員間で共有し音響を使用した活動をするときは、これまで以上に音量（特に保育士のマイクの声）等に配慮して、住宅の方にもご理解いただけるよう努める旨をお伝えした。 ・ 大阪市環境局より騒音に関する冊子を参考としていただく。		

5. 長柄保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年4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(職員の家族		

苦 情 内 容	・園内の畑で栽培していた夏野菜を収穫し食べる際、本児がまだ離乳期で食べていない食材だったため喫食を控えた。しかし、実際には家庭で食べたことがあったらしく、事前に伝えてほしかった。		
対 応 ・ 結 果	・保護者の気持ちは受けとめながら、園としての離乳食の段階や考え方を再度お伝えし理解していただく。 ・家庭で食べているものの確認を保護者と担任間でこまめに連携をとるようにしていくことを確認しあった。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和6年9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(地域住民)		
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(送迎の保護者の駐車について)		
苦 情 内 容	・近隣の公団の前に毎朝車をとめている保護者がいる。デイサービスなどの車を停めたりする際に非常に邪魔である。また、危険でもあるのですぐにやめるようにしてもらいたいと電話があった。		
対 応 ・ 結 果	・該当の保護者に伝え、車での送迎の際は近隣のパーキングを使ってもらうようお願いをする。また、全保護者に向けても、保育園周辺の道路への駐車はしないように手紙と掲示でお知らせをした。 ・保護者の方も理解してくれ翌日からは車での送迎はなくなった。		
受 付 番 号	4	受 付 年 月 日	令和6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	・参観・懇談の日程で、希望する日時が他の保護者と重なっていた。当該保護者は普段から平日に休むことも多く都合が付きやすいのではと考え、他の保護者の予定を優先して日程を決めてしまった。当該保護者は、土日も仕事があるが夫婦で調整し土曜日の協力をしているのであって、当たり前に平日も休みなわけではない。調整の際、仕事をしているのは皆同じであるのに、一方の事情だけを考慮して行うのは平等ではないと感じる。		
対 応 ・ 結 果	・調整の際、双方の都合を聞かないまま決めてしまったことを謝罪し、改めて保護者の仕事の都合のつく日時に変更してもらうことで了承していただけた。 ・改めて、土曜日にご協力いただいていることへのお礼と、今後保育園として平等に声をかけ調整していくようにする旨を伝え納得していただけた。		
受 付 番 号	5	受 付 年 月 日	令和6年11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	・11月の1か月間で病院を受診する口(歯)の怪我が3回続いている。安全面や保育体制はどうなっているのか。		
対 応 ・ 結 果	・状況や時間などの検証をしたところ、休憩保障や長時間保育など担任以外の保育士が保育にあたっている時間での怪我が多い。本児は体を動かすのが好きであるため動きの把握が難しいこともあるので、担任が保育から離れる時の遊び方のルールを子どもたちと決め全職員で周知徹底した。本児も気にして約束を守り過ごすようになった。保育園としての今後の対応と保育の状況を説明する中で納得していただけた。		

6. 湯里保育園

受付番号	1	受付年月日	令和7年2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	・参観日の家族の参加の仕方について残念に思うことがあった。園としての見解を示して欲しい。 ・兄弟を参加させるなということではないが、園児より主役かのように参加する場面やふざけあうようなやりとりがあり、園児が萎縮していたように感じた。		
対応・結果	・掲示をして回答をする。残念に思う出来事があったことへのお詫びと、今後の方針として、事前に参加者や参加方法を示し、誰もが安心して参加できるように体制を整えることを伝える。		
受付番号	2	受付年月日	令和7年3月3日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	・意見に対する掲示について、掲示する前に相談して欲しかった。誰に対することか特定しやすく傷ついた。		
対応・結果	・令和7年2月13日の申し立てに対する対応方法について、受け取る側の気持ちを考えての配慮ができていたことをお詫びする。 ・掲示することになった経緯を保護者に直接話す。文書を作成して渡すとともに、同じようなことを繰り返さないように、今後は保護者の方としっかりコミュニケーションを図りながら取り組んでいくことをお話し了解いただく。		

7. 西六保育園

受付番号	1	受付年月日	令和6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	・10月27日、1歳児保護者（母）から電話があり、お帳面にホクナリンテープの用紙が欲しいと記載していたが、帰って確認したら用紙が入っていないと電話が入る。次の日に謝罪し、用紙を渡す。 ・10月29日、迎えの時に、子どもを母が引き取った際にズボンが濡れていると母が気づく。クラスに戻りズボンが濡れていることを母が担任に伝え、担任はお茶で濡れていたかもしれないと伝える。 ・10月30日、父と母の希望で面談を行いたいと申し出があり、主任と担任保育士が対応する。以前ズボンが濡れていた時に、尿の臭いがしていたと言われる。ズボンが濡れていた日はおやつ後に他児が嘔吐し、その処理をしていたため、いつもより人手が手薄だったことできちんと確認できなかったことを伝え謝罪する。紙パンツを替えていないのではないかと申し出があり、今後気をつけるようにすると謝罪をする。 ・11月6日、父より電話が入り、昨日帰ってから紙パンツに便がついたままで、尿も濃かった。また、紙パンツを1枚しか替えていない。ありえない話だと怒り声であった。その日の夕方、母と担任保育士2名、園長で面談。		

対 応 ・ 結 果	・面談の前に、11月5日の保育の振り返りを担任と園長で行う。午前中に便器で排尿したため、紙パンツを交換することはなかった。今後、紙パンツの交換は、朝おやつ前・給食前・3時のおやつ前に行うようにし、本児が帰る前は紙パンツが汚れていないかの確認を必ず行うよう、確認した保育士は他の職員と声掛けして忘れないようにすることを決める。 ・保護者との面談では、1枚しか紙パンツを交換していなかった経緯として、午前中に便器で排尿したことを伝える。その後、3時のおやつ前に紙パンツの交換を行っていたが、帰る前に紙パンツの確認をしていなかったことを謝罪する。 ・今後の対応として、帰る間際には必ず紙パンツが濡れていないかを確認することを伝える。母は保育園の便器でトイレができていることを知り、安心されている様子であった。その後は、トイレで尿が出た回数をお帳面に記載するようにして、保護者と共有するようにした。
-----------	---

8. 六反南保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和7年3月12日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受 付 方 法	1.電 話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦 情 内 容	・お迎えの際、長時間保育担当の保育士が、子どもをトイレに連れて行っている際の言葉掛けがきつく聞こえ、気になった。また、手を洗う際、「さっき手を舐めてたやろ、きれいに洗って」と親の前で注意され、どう反応したらいいのか困った。		
対 応 ・ 結 果	・保護者より園長に話がしたいと申し出があった為、事務所で園長が対応する。保育士の言葉や対応が適切ではなかった事に対し謝罪する。今回の件を職員と共有し、より丁寧な関わりが行えるように見直していくことを伝える。その後、職員で話し合いの場を設けた。		

9. 玉出東保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和7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	・3歳児保護者が降園時に事務所に来られ、こどもが担任に、帽子のついたジャンパーは着て来たらだめ」と言われた。そういう内容の事だったらこどもに言うのではなく、直接保護者に言って欲しいとの申し出があった。		
対 応 ・ 結 果	・心配をお掛けしたことを謝罪し担任に確認した。担任はこども個人に伝えたのではなかったがそのように伝わってしまった事を説明し謝罪した。今後何か伝えたいことがあった場合は、直接保護者に伝える事を話し、承諾していただいた。		

10. 北桃谷乳児保育園

・令和6年度苦情受付なし

11. 香簑保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年4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	・子どもが友達に股間をたたかれ、傷が出来た。こんな大切な所をたたくとはどういうことなのか。今までも同じ子にたたかれたりしているのも、前園長に相談していました。どのようにしてなったのか、そのたたいた子どもの保護者にどのように育てているのか聞き、謝罪してもらいたい。
対 応 ・ 結 果	・どのような経緯であったかをその時に入っていた保育士と園長で怪我をした子どもの両親に伝える。どのような経緯であったかは、分かったので怪我をさせた保護者から謝罪してもらいたいとのこと。 ・別日に双方の保護者に来てもらい、保育園から経緯を話し、怪我をすることは保育園の責任であると謝罪する。しかし、2人は仲良く一緒に遊ぶことも多いので、一緒にグループにしないなどの配慮をすることは伝えるが、全く遊ばせないということは出来ないことを伝える。

12. 東喜連保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年9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(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(送迎時の駐車について)		
苦 情 内 容	・午後4時20分ごろに保育園裏の市営住宅の方より、「月極め駐車場付近に保育園児の保護者の車が路上駐車している為、自分の車庫に駐車できない。早く撤去して欲しい」との連絡がある。		
対 応 ・ 結 果	・苦情申出者に対して謝罪するとともに、保護者一斉メールで配信し直ちに車の移動を実施。園内に迷惑駐車についての掲示を行い、注意喚起を行った。		

13. 北中本保育園

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6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()		
苦 情 内 容	・園からの事前連絡で聞いてはいたが、なぜ例年通りに生活発表会などで業者の撮影と販売がされないのか？ ・自分で撮影すると前方の方の頭が映り込んだり、自分では撮影技術もないため、きれいに撮影できず残念である。 ・販売中止にするなら、保護者の意見を聞いてからにしてほしい。		
対 応 ・ 結 果	・数年前より販売にあたり様々な意見が保護者からあった。業者に依頼したものを販売するのではなく、各自で撮っていただいた方が良いのではないかという意見が数年前から上がっていた。事前にお知らせしたとはいえ、当日お子さんをカメラで追うのが難しかったり、前の方の頭が写ってしまう等、残念なことになってしまう方がおられたことに関して申し訳なかったことをお伝えした。今後については、このようなご意見を大切に受け止めさせていただき、再検討していくことで了解を得た。		

14. 今福南保育所

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6年4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	・紙パンツで過ごしているが、午睡後に紙パンツが替えられてなかったことがあり、心配になる。 ・支援が必要な子であるが、加配保育士は配置されているのか。		
対 応 ・ 結 果	・保護者の不安な気持ちを聴き、紙パンツの件は謝罪する。子の現状も伝え、これからはもっとこまめに伝えていくようにする。 ・基準の加配保育士は配置しているが、1対1ではないことはご理解いただいた。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和6年7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	・前日の帰宅後に子の口の中にピンクのプラスチックの破片が入っていることに気付く。保育所のおもちゃで欠けているものがあるかもしれない。とお帳面に記入されていた。		
対 応 ・ 結 果	・お帳面の記入を確認した職員の報告により、全職員に周知し保育室のおもちゃを点検する。夕方の長時間保育室のおもちゃが欠けていることを発見する。お迎え時に保護者から詳しく話を聴かせていただき、発見したおもちゃを見てもらうと、色形が酷似で口内にあったのは多分このおもちゃの一部であるとの確認がとれる。 ・怪我の可能性があったこと、そして気付かずに帰宅させてしまったことにより預ける事への不安を感じさせてしまったことも謝罪する。 ・今後、おもちゃの安全確認の徹底を行うことと、異年齢児保育になる長時間保育室の時間による環境配置を全職員で考え、見直しを行い周知する。改善策を伝えるとご理解いただいた。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和6年8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	・前日のお迎え時、子どもを受け取ってからクラスの保育室に帰りの準備をしている時に、同じ時間帯にお迎えの他児にわが子が保育室にあったアルコールスプレーを吹きかけてしまった。手の届かないところに置いてほしい。		
対 応 ・ 結 果	・アルコールスプレーボトルは子どもの手の届かないところに置くことになっていたが、その日は掃除の後、上に片付け忘れていた。ダブルチェックしていくようにする。 ・両方の保護者に謝罪し、今後の改善策を伝え、ご理解いただいた。 ・全体的に子どもを手元に置きながら帰りの用意をすることの大変さも感じたため、親子の安全性を考え、帰りの準備をしてから子どもを引き渡すことに変更し保護者全体に周知し実施している。		
受 付 番 号	4	受 付 年 月 日	令和7年3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	・職員からの挨拶が少ない。対面の時はするが、テラスを通りかかる職員からの声がほとんどきかれない。 ・挨拶は基本。気持ちよく挨拶で始まり挨拶で終わる保育所でいてほしい。		

対 応 ・ 結 果	・ 保育所が良くなってほしいという思いを聴き、感謝を伝え、職員に周知し指導していくことを約束する。職員には相手に届く挨拶をしていくように指導した。
-----------	---

15. 今津保育所

- ・ 令和6年度苦情受付なし

16. 新北島保育所

受 付 番 号	1	受 付 年 月 日	令和6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	・ 友だちに顔をひっかかれ、担任からは報告があったが、翌日担当の保育士に「同じクラス（年齢）の子がひっかくことが納得できない」と訴えてくる。 ・ 保護者の意向は保育所ではなく怪我をさせた子どもに対して納得いかないとの事だった。		
対 応 ・ 結 果	・ 怪我は保育所で起きたことだから、園の責任であることを伝え所長、主任、担任が内容を説明の上謝罪をする。 ・ 今までは顔の傷などは受診せずに対応していたが、今後顔や頭部、歯など 顔から上部にけがをした場合は受診し医師の判断を仰いでから丁寧に保護者に伝えるなど、保育所としての方針を改めて決め、職員に周知し、情報も共有した。		
受 付 番 号	2	受 付 年 月 日	令和6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	・ 今まで、おむつかぶれがあり、薬の持参をして塗ってもらうことはしていなかったが、あまりにもひどく、しかも保育所に預ける度にひどくなっていると話をされる。ひどいので家にあったステロイドを持参し塗ってほしいと依頼があったので、病院で処方されていないものを塗れないことを伝えたと、激高された。 ・ 母親より、「保育所でオムツ交換をこまめにしてもらっていない。」「保育所でひどくなっているのに、子どもが二人いる大変な中、病院を受診しなければいけない意味が理解できない。病院に連れていくことは簡単ではない。」「自分が専門職のため、ある程度の知識がある上で薬を使っている。医者からの明確な指示を受ける必要性がわからない」と申し出がある。		
対 応 ・ 結 果	・ 保育所では、こまめにオムツの確認、交換を行っていること、本児の便が頻回で回数が多い為、肌に負担がかかっていることなど母の問いに一つ一つ丁寧に答えた。 ・ 本来であれば、その症状に合わせて処方してもらった薬しか扱えないことを伝えた上で、病院に行くことが難しい母の思いを鑑み、オムツ交換で便を拭き取った後、シャワーで流し、母の持参した薬を塗ってしばらく様子を見ろということでの了承を得る。 ・ 帳面にて報告があり、母にこの件を話をしたところ、自分が無理なことをいつていることに気づき申し訳ないという趣旨の文面が書かれていた。 ・ しばらく上記の対応をとるが、おしりかぶれが改善しなかった為、再度病院の受診は可能か母に確認する。日々の対応を理解してくれていたため、怒る様子もなく了承し、翌日に受診。病院から処方された塗り薬ですぐに改善した。		
受 付 番 号	3	受 付 年 月 日	令和6年7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	・登園時に、母親から「前日の迎え時に他児から水筒で頭を叩かれた」と子どもが話しているが状況はどうなのかと問い合わせがあった。 ・同日の夕方、本児の父が迎えにきた時に声をかけると、父は保育所の対応というよりも相手の保護者にこのことについてどう感じているのか、手を出してきたり、怪我をさせて来たのは今日だけじゃないとかなり立腹の様子だった。		
対 応 ・ 結 果	・相手の母・園長・主任・担任とで話し合いを行う。起こった事実と本児の父からの話を伝え、保育所としてはその現場を見れていなかったことを謝罪した。また、相手の母の気持ち（息子はしていないというので息子を信じてあげたい、でも謝らないのはモヤモヤする、今まで息子が怪我をさせたり手を出していたことは知らなかった等）と話される。そしてその気持ちを本児の父にも伝えることと了承を得る。 ・後日、本児の父、園長・主任・担任とで話し合いを行う。相手の母の気持ちを本児の父に伝える。また、今回その現場を見れていなかったことと、今まで怪我をさせた時に保護者に伝えていなかったことは保育所側の責任であることも話す。そして今後の改善、対策としてお迎え時には必ず保育士から保護者へ確実に受け渡すこと（子どもだけでテラスに出ない）、子ども同士のトラブルが起こった際は怪我をさせてしまった園児の保護者にもその事実を伝えていくこと、これらを保育所全体で全職員が把握し、努めていくことを伝え、保護者にも周知した。 ・後日、相手の母に本児の父と話した内容（上記）を伝え理解いただく。		
受 付 番 号	4	受 付 年 月 日	令和6年8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	・19日に行ったパン粉遊びについての意見を受ける。アレルギーを起こしやすい小麦を使った活動をわざわざ行うことに対し理解ができない、やる必要がないと母が話す。		
対 応 ・ 結 果	・本児含め、クラス内に小麦アレルギーがない為に行った活動であり、アレルギーがいるクラスでは行わないことを伝える。本児の肌が弱く、傷等から物質が入ったり、体調が悪い時などに後天的にアレルギーを起こす可能性があることを心配されていたので、活動前に母に確認を取り、参加するかどうかを決めてもらうということと了承を得る。今後はできるだけ使用しないようにする。		
受 付 番 号	5	受 付 年 月 日	令和6年8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	・降所の打刻を他の方が間違っって押したようで、母に通知が届く。祖母にも迎えを頼んでいなかった為、不安を感じ母から電話での確認が入る。よくあることなのか?どうにかならないのか?と聞かれる。		
対 応 ・ 結 果	・保護者の操作による物なので、間違いは度々ある現状を伝える。もし今回のように通知が届いた場合は、保育所に確認の電話をその都度いれてもらって大丈夫ですと伝えた。		

17. さくらんぼルーム

・令和6年度苦情受付なし

18. おひさまルーム

・令和6年度苦情受付なし

19. もりのこルーム

受付番号	1	受付年月日	令和6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	・帰園後、耳にぶつけたような青あざができていたのに気づいたが、報告がなかった。		
対応・結果	・ケガに気が付かず、そのまま返してしまったことを謝罪し、状況説明をする。 ・当日は土曜保育で、森之宮保育園と合同保育だったこともあり、いつもと違う環境で保護者にも不安があったことに寄り添えていなかった点を保育士間で反省した。		
受付番号	2	受付年月日	令和7年3月3日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	・保護者より、3歳児健診の時に多動傾向にあると言われた。ルームで相談したいと言われ来園。ルームでの様子を伝える中、今まではそんな様子は、全く伝えてもらっていないと保護者から言われる。		
対応・結果	・子どもの様子姿について、送り迎えの際にもあまり伝えていなかった事を振り返り、保護者に謝罪する。次年度から森之宮保育園に通う事になるが、園の保育士にも引継ぎをきちんと行う事で、ご理解いただく。		

20. あったかスマイル

・なにわ・令和6年度苦情受付なし

(6) 子ども子育て支援事業

1. 都島区子ども・子育てプラザ

受付番号	1	受付年月日	令和6年12月13日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他(都島区役所子育て支援室より情報提供)
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	都島区役所子育て支援室の係長より、区の子育て相談メールに投稿があったとの連絡が入る。 ・先日、子ども・子育てプラザに1歳の娘と遊びに行った。午後の時間にプレイルームで遊んだ時、4・5歳の男児が3人、1・2歳児も3人いた。娘がすべり台につかまって立っている時に男児が勢いよくすべり台に登ってきて、娘が倒れそうで怖かった。男児たちがすべり台やスポンジのおもちゃを動かして、安心して遊べなかった。 ・男児の母親たちは輪になって喋り、子どもたちに注意することはなかった。娘はよちよち歩きをしており、赤ちゃんルームはハイハイまでのお子さんが対象なので入れない。区内他施設のつどいの広場は15時までで終了するため、15時以降に遊ぶところはプラザだけになるので、よちよち歩きの子も安心して遊べる部屋を用意してほしい。		
対応・結果	・区支援室の係長にプラザの利用方法を説明する。係長も部屋を分けて利用するのが難しいプラザの状況に理解を示し、「プラザに情報提供しました」と区支援室からメールで返信しても		

	らうこととなった。 ・プラザの対応としては、職員間でも最近気になっている幼稚園男児たちだったので、すべり台やスポンジの大型遊具の位置を変えないようお願いをする張り紙をプレイルームに掲示した。また、保護者には子どもの見守りをしていただくよう再度お願いした。
--	--

2. 天王寺区子ども・子育てプラザ
・令和6年度苦情受付なし

3. 浪速区子ども・子育てプラザ
・令和6年度苦情受付なし

4. 淀川区子ども・子育てプラザ
・令和6年度苦情受付なし

5. 生野区子ども・子育てプラザ
・令和6年度苦情受付なし

6. 住吉区子ども・子育てプラザ
・令和6年度苦情受付なし

7. 東住吉区子ども・子育てプラザ
・令和6年度苦情受付なし