

令和4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) セーフティネットグループ	
① 淀川寮救護	5
② 自立支援センター舞洲	5
(2) 児童養護・児童心理治療施設	
① 助松寮	6
② 弘濟みらい・のぞみ園	7
(3) 母子生活支援施設	
① 北さくら園	7
② リアン東さくら	9
③ 南さくら園	11
(4) 保育園・保育所・小規模保育事業所	
① 阿倍野保育園	13
② 相川保育園	14
③ 森之宮保育園	15
④ 長柄保育園	16
⑤ 湯里保育園	17
⑥ 西六保育園	17
⑦ 六反南保育園	18
⑧ 玉出東保育園	18
⑨ 香簀保育園	19
⑩ 東喜連保育園	19
⑪ 北中本保育園	19
⑫ 今福南保育所	20
⑫ 今津保育所	22
⑬ 新北島保育所	23
⑮ もりのこルーム	25
(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	26
② 淀川区子ども・子育てプラザ	26

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

まずは、福祉サービスを利用されている事業所にご相談下さい。

みおつくし福祉会 事業所別苦情受付

令和4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	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	長田 雄輔
自立支援センター舞洲	笠原 正之	城 和美 川田 健二
生活困窮者自立支援（此花区）		植田 豊
助松寮	眞邊 健一郎	植嶋 直樹 三野 綾子 武田 曜 西川 彩
弘濟みらい園	加藤 優美子	野澤 崇博
弘濟のぞみ園	丸岡 かおり	辻 壽昭 山路 明大
長谷川羽曳野学園	畠中 勇	山本 江利 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 水谷 春美
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	川上 亜矢
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 久保 智子
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 各務 伸子
東喜連保育園	織田 貴子	織田 智子 窪山 紋子
北中本保育園	内藤 洋子	宗 真由美
今福南保育所	森 みどり	糸川 真由美 山際 由紀
今津保育所	山本 実喜	田中 洋子 高尾 裕子
新北島保育所	濱上 ひろみ	中見 貴子 服部 麻子
都島区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 西村 義人 十時 理絵
港区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 浅井 賢一
天王寺区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 萩原 学
浪速区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 伊井 真紀 角柿 宏美
淀川区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 西郷 隆昌 三森 夕子
生野区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 都甲 靖彦
住吉区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 堀川 典子 植阪 まゆ
東住吉区子ども子育てプラザ	鶴谷 啓身	藤井 学 東 百合 三野 有紀

《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
弘济みらい園 弘济のぞみ園	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	昨年度
本部事務局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
生活保護施設	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12
児童養護・児童心理治療施設	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	14
母子生活支援施設	2	2	1	0	2	5	0	2	6	3	2	0	25	21
保育園・保育所等	2	4	6	2	2	8	5	4	2	3	7	1	46	41
自立支援センター	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	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	0
子育て支援事業	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0
計	5	7	9	5	5	14	6	7	8	6	9	1	82	95

② 苦情申立者

	利用者本人	家族・保護者	匿名	その他	計	昨年度
本部事務局	0	0	0	0	0	3
生活保護施設	0	0	2	0	2	12
児童養護・児童心理治療施設	0	2	0	2	4	14
母子生活支援施設	22	0	2	1	25	21
保育園・保育所等	1	37	5	3	46	41
自立支援センター	3	0	0	0	3	4
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業		0	2	0	2	0
計	26	39	11	6	82	95

③ 苦情受付方法 ※複数回答もあるため、受付件数と一致しない場合があります。

	電話	来室・送迎時	文書・投書	その他	計	昨年度
本部事務局	0	0	0	0	0	3
生活保護施設	0	0	2	0	2	12
児童養護・児童心理治療施設	3	0	0	1	4	14
母子生活支援施設	6	14	3	2	25	21
保育園・保育所等	18	27	2	0	47	41
自立支援センター	0	0	0	3	3	4
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	0	0	2	0	2	0
計	27	41	9	6	83	95

④ 苦情内容別件数 ※複数回答もあるため、受付件数と一致しない場合があります。

	サービス ケア内容	個人の嗜好 個人の選択	他の利用者	財産管理 個人情報等	制度法律等	その他	計	昨年度
本部事務局	0	0	0	0	0	0	0	3
生活保護施設	0	0	1	0	0	1	2	10
児童養護・児童心理治療施設	3	0	0	0	0	1	4	11
母子生活支援施設	8	0	12	1	0	4	25	26
保育園・保育所等	35	0	8	1	0	4	48	44
自立支援センター	1	0	2	0	0	0	3	7
生活困窮者自立相談支援事業	0	0	0	0	0	0	0	0
子育て支援事業	2	0	0	0	0	0	2	4
計	49	0	23	2	0	10	84	107

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	昨年度
本 部 事 務 局	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
淀 川 寮 救 護	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9
淀 川 寮 更 生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
助 松 寮	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
弘 済 み ら い ・ の ぞ み 園	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
長 谷 川 羽 曳 野 学 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
北 さ く ら 園	0	1	1	0	0	2	0	0	2	1	1	0	8	7
リ ア ン 東 さ く ら	2	0	0	0	1	2	0	0	3	0	1	0	9	5
南 さ く ら 園	0	1	0	0	1	1	0	2	1	2	0	0	8	9
阿 倍 野 保 育 園	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	1
相 川 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
森 之 宮 保 育 園	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	5	9
秀 野 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
長 柄 保 育 園	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	1
湯 里 保 育 園	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
西 六 保 育 園	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
六 反 南 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0
玉 出 東 保 育 園	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
北 桃 谷 乳 児 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
香 簀 保 育 園	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
東 喜 連 保 育 園	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
北 中 本 保 育 園	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4	0
今 福 南 保 育 所	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	6	3
今 津 保 育 所	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	5	2
新 北 島 保 育 所	0	2	0	0	1	1	0	2	1	1	1	0	9	7
さ く ら ん ぼ ル ー ム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お ひ さ ま ル ー ム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
も り の こ ル ー ム	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
あ っ た か ス マ イ ル ・ な に わ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
自 立 支 援 セ ン タ ー 舞 洲	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	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	0
都 島 区 子 ども ・ 子 育 て プ ラ ザ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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	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
浪 速 区 子 ども ・ 子 育 て プ ラ ザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
淀 川 区 子 ども ・ 子 育 て プ ラ ザ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	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
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
東 住 吉 区 子 ども ・ 子 育 て プ ラ ザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	5	7	9	5	5	14	6	7	8	6	9	1	82	95

4. 事業所別苦情受付内容

(1) 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4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	<p>①303個人の利用者に対して注意してください。タバコくれ、タバコをかして等、皆困っています。トラブルになります。改善されない場合、寮長に言います。</p> <p>②303個人の利用者が、タバコくれ、タバコかしてくれ、注意してください。皆、困っています。同日に投書箱に入っており、筆跡・内容から同一人物と思われる。</p>		
対応・結果	<p>投函日に担当支援員同席のもと、苦情の元となる利用者と面接。苦情が入っていた事を伝え、二度と無心する事はしないよう、また物の貸し借りは寮規違反と伝え注意を行った。</p>		
受付番号	2	受付年月日	令和4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	<p>(無記名での投書だが、詰所に来られた利用者が苦情に入れると言っていた内容であるため申立者は特定できている)</p> <p><主訴></p> <p>①同日に施設長に対する対応・態度に対しての苦情。内容は以下。 たぶちの物の言い方にイラッとする。人に偉そうに言う前に自分の言い方を気を付けてから人に言え。</p> <p>②たぶち人と話すときに人の態度の事を言う前に自分の態度を考えてからしゃべれ。</p>		
対応・結果	<p>全体会終了後、施設長と話をしていた内容に納得されず抗議に来詰め。 施設長に対し、アイツ腹立つや呼び捨てにし悪態をつく場面あり、呼び捨てするのは大人としてどうかと諭すが興奮治まらず。直接施設長と話をすればどうかと告げ、内容を施設長に報告。翌朝に施設長が出勤した所へご本人が行き、施設長へ昨日の言い方について面接。全体会終了時の内容について、施設長へ「なあ、あれいうてくれたん?」「あれとは?」との問いに「あれやん、CWに言うてくれたん」と。前回、緊急受診後に施設長、副主任、担当も交え施設生活を継続するにあたっての確認をしている際、「母と妹に関わらんように言って欲しい」と、CWに伝言はするが事の正否は不明と話した内容。施設長より伝えている旨を告げたが、「今はないねんから良いやろう」と曲げて認知。この経緯を受け、話すも粗暴な言葉使いおよび挑発的な態度で「あんな言い方はないやろう」と輩的な言動に終始。施設長より、前回の話し合いを受けて内容や推移は担当より福祉に伝言済と説明するも、半ばいちゃもん状態、「これでは話しする意味がない」と告げ打ち切り。退室時には「このハゲ、メガネ」と子どものような悪態を付き話にならず。</p>		

② 自立支援センター舞洲

受付番号	1	受付年月日	令和4年6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(職員へ直接申し出)
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 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。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年7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(職員へ直接申し出)		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	居室内でのマナーが悪い。 立ち振る舞い、スマホの利用、清潔の保持など		
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。		
受付番号	3	受付年月日	令和4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(利用者居室にて)		
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()		
苦情内容	利用者が居室内に在室しているにも関わらず、巡回時に当直職員が誤って施錠。 早朝に起床した利用者が居室より出られなくなった。		
対応・結果	防犯カメラを確認したところ、当該職員が施錠しており施設長と当該職員より利用者へ謝罪。 再発防止としてシリンダー部分にテープを貼る。法人本部へ事故報告書提出済。		

(2) 児童養護施設・児童心理治療施設

①助松寮

受付番号	1	受付年月日	令和4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(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	車で信号待ちをしていると、水をかけられた。イタズラが続くとよくないのできちんと指導をしてもらいたい。		
対応・結果	電話で謝罪をする。 確認すると該当児童は小学生2名。各担当者より遊び半分でする事ではないと指導する。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年7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(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(施設内)		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(車を修理してほしい)		
苦情内容	車を運転している時に、助松寮のグラウンドから子どもが蹴ったボールが車に複数個所当たった。 車を変えたばかりなので、修理してもらいたい、グラウンドでのボール遊びが禁止になるような事は止めてもらいたい。		
対応・結果	職員より謝罪をし、車の修理について対応する。 子ども達には今回の事故について話を向け、運動場でのボールの遊び方について指導する。		

②弘済みらい園・のぞみ園

受付番号	1	受付年月日	令和4年7月18日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	約束の曜日に子どもに電話をかけさせてくれない。児童から毎週決められた曜日・時間に電話をすると約束しているのに、数回忘れていいのか電話がない。電話をしても児童が出れない(入浴中やゲーム中等)時に折り返しの連絡が遅かったりなかったりする。職員間同士の引継ぎをしっかりとしてほしいと電話にて指摘を受ける。		
対応・結果	電話の際に謝罪をする。再度このようなことがないように、職員に電話をする日時が解るようにメモを張り出し、職員はその時間に児童に声掛けを行うようにした。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年8月29日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	8/25に父より、入所時に中学2年生から塾に通うと言っていたのに、中学3年生の8月になっても塾にいけていない理由を教えてください、塾に行かせてほしいと電話がある。		
対応・結果	8/27の外泊前に、担当職員、主任と経緯を報告する。本児の意向を踏まえて考えていたが、本児より「勉強がイヤ」クラブ等で疲れていることもあり、園内塾への参加も「こんなに疲れているのに何でいかなあかんの」と前向きでなかったこともあり、塾への意欲が出るまで様子を見ていたこと、クラブを引退し余裕が出てきた9月より塾へ通う準備をしていることを説明し、納得していただく。		

(3) 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4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	他入所者への案内文を職員が間違っ渡そうとしたため既に受け取ったと伝えた。以前に郵便物がポストに誤配されたこともあり不安が大きい、職員間で誤投函の件が共有できているのか。		
対応・結果	不安な気持ちにさせてしまったことを謝罪、郵便物の誤配については職員全員で共有しているが、今回の件を振り返り今後このようなことがないように今一度確認しあうと伝える。申出者より「お願いします」との返答がある。 職員間で検証、以前にあった郵便物の事故報告書と、事務所からの案内文書などの現行の受け渡しについて再確認、1点の変更点を職員全員で共有する。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年6月29日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()

苦情内容	前利用者の浴室清掃不備について、入所者の会合で周知しても変わりがない。具体的な解決策を考え回答が欲しい。		
対応・結果	入浴時間もあるため、職員が確認し清掃が必要な場合は職員が行い、前利用者に状況を伝える形が主であった。職員間で検討し、待たせてしまうことにもなるが、前入浴者に再度、掃除をしてもらうようにするため、申出てもらいたいと伝える。申出者より「はい」との返答がある。		
受付番号	3	受付年月日	令和4年9月8日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	前利用者の浴室清掃不備が度重なり、不快な思いと毎回職員へ伝えるしんどさを感じている。自身が予約した場合、先に職員が浴室を確認しておいてもらえないか。		
対応・結果	申出者の気持ちは重々承知していることを伝え、都度、職員が確認はできないが、申出者の気持ちと意見は職員間で共有すると伝える。		
受付番号	4	受付年月日	令和4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(虫の駆除)
苦情内容	虫が多い。掃除して欲しい。		
対応・結果	こどもの筆跡にて無記名での投書であるが、廊下に蜘蛛の巣があり嫌だ、との声があり、廊下・階段の蜘蛛の巣を掃除する。堤防に面しており翌日にはまた張っている状態であり定期的に清掃を行っている。		
受付番号	5	受付年月日	令和4年12月5日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(職員)
苦情内容	入所児童の母より、自身が知らない間に子が宿直専従員よりおもちゃ(パズル)を貰ったことについて、気持ち悪く子どもも不安な気持ちにもなっているとの訴えがある。		
対応・結果	不快・不安な気持ちにさせてしまったことに対して主任より謝罪、宿直専従員へ聴き取りを行う。宿直専従員は児童が興味がある分野であるとの思いから渡してしまったとのことであるが、母子が不快・不安な気持ちになっていることを伝える。今後このようなことがないよう施設長からも宿直専従員へ話をする。		
受付番号	6	受付年月日	令和4年12月5日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他(職員巡回時)
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()
苦情内容	22時50分、職員巡回時に玄関先にて、上階より大きな足音が響いているとの申出がある。		
対応・結果	巡回職員が居室内にて音を確認、上階廊下を巡回し該当する部屋に声かけを行う。		

受付番号	7	受付年月日	令和5年1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(職員)
苦情内容	数日前、話を聞いて欲しいと申し出て当日の宿直職員と21時頃から一時中断を挟んで深夜0時過ぎまで話をした。最初は事務所前で話し、一時中断後は集会室での面談となった。子どもも一緒にいたことやトイレなどで途中帰ろうと思ったが、結果的に籠らされる状態になり帰ることができなかった。またその職員からは他の職員には言うなと言われた。それ以降職員を信用できず相談もしていない、との申し出がある。		
対応・結果	当該職員へ事情聞き取り。21時頃から事務所前で話をしていたが、22時の巡回等で話が中断した状態になっていた。きちんと時間をとって話を聞いた方が夜間に利用者の気持ちが穏やかになるであろうと考えたため、場所を集会室に移し面談を行った。集会室に設定した理由は、夜間に他の利用者から緊急で内線があった場合にも対応できると考えたからであった。しかし面談をするうちにこの対応は良くないと思ったため、利用者には黙っておいて欲しいと伝え、記録にも面談場所は記さなかった、ということであった。 施設長より当該職員へ、利用者の事を考えてとった行動とはいえ、その時間と場所は不適切であったこと、またそれに途中気づいたが、指摘されることを避けるために事実を誤魔化そうとしたことを指導し、猛省を促す。 施設長から利用者へ、謝罪と事情説明を行う。利用者より「入所以降自分のことを思って職員は沢山時間を割いて話を聞いてくれることに感謝している。ただこの度は異性の職員だったということで対応を疑問に感じた。今回何かをされたわけではない。ただこの思いを理解して欲しかった」という旨の話をされ、謝罪を受入れて頂けた。		
受付番号	8	受付年月日	令和5年2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	居室清掃点検について意見箱に投函あり。手紙の概要は『精神的にしんどく今は無理、と伝えたが、翌日にも声がかかり掃除道具を持って家までついて来られ困っている。』である。		
対応・結果	主任よりドアポストへ『気持ちを対面で聞きたい』旨の内容を投函する。翌日、担当職員が内線で話をすることができ面談の約束をする。職員に掃除をお願いしたいが今はお願いできる気持ちではない、とのことで、再度、計画を立て直し声をかけることになる。		

②リアン東さくら

受付番号	1	受付年月日	令和4年4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	エレベーターのすべての階のボタンをおしていく児童がいて迷惑している。やめさせて欲しい。		
対応・結果	全職員に周知。学童職員が月に一度の子ども会で周知し、改善を求める。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年4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	隣室から笑い声や歌声が響き、子どもも起きた。今まで何度かあり、隣室から苦情と言っているから、直接注意して欲しい。					
対応・結果	隣室に上記の旨、伝え、自分かもしれないと謝罪がある。対応した結果を伝える。「わかりました。」と理解を得る。					
受付番号	3	受付年月日	令和4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()
苦情内容	宿直専門員がいつも無愛想で返事もない。鍵の渡し方も良くない。改めて欲しい。					
対応・結果	宿直専門員に状況を聞き取る。マスクとアクリル板が介在することで居室番号が聞き取れなかった。苛立ちがあったと思うと状況説明がある。以後、苦情の申立はない。					
受付番号	4	受付年月日	令和4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	本人、コロナ感染症陽性と診断があったが、子がお菓子を欲しがってきかないため外出をしたいと申し出がある。職員からの買い物代行の提案やエレベーター利用のお願いについて、大阪府のホームページに無症状や症状軽快の場合、買い物等の外出は可能であるとの記載があり、監禁ではないかとの訴え。また、陽性者の張り出し、毎日の健康確認の必要性、エレベーターの使用について、鍵の預かり等、様々なコロナ陽性時の施設の対応について、地域と同じ面と「施設だから」と制限される面があり、今回陽性を伝えたのは間違えだったとの訴え。					
対応・結果	入所施設として、陽性者対応・感染対策にご協力をお願いしたところではあるが、申し出を受け、職員会議にて協議。国の動向や大阪府の方針等も踏まえ、対応の見直しを図った。					
受付番号	5	受付年月日	令和4年9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	9月20日に、子が公園で不審な男性に足を触られる被害があった。警察に被害届の提出後の聞き取りがあることを説明したが、職員に翌日以降の対応ではだめなのかと言われた。門限を守らないといけないことも理解している。夜間の外出に対して子どもが可哀想と言われたことも納得いかない。昨日対応した職員に対して施設長から注意と対応した職員から直接謝罪して欲しい。					
対応・結果	大変な出来事があった時に更に負担となってしまう対応をしてしまった点について謝罪する。改めて、対応した職員より謝罪する。謝罪に対し、「気持ちをわかってくれたなら良いです。」と受け入れられる。					
受付番号	6	受付年月日	令和4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	隣室より騒音が響いているため、見てきて欲しいとの訴え。巡回で騒音が確認できず。対応した状況を報告する。報告した際、深夜帯も子どもが遊んでいる声や怒鳴り声が日常的に聞こえるとの申出。					
対応・結果	巡回時、騒音確認できず。本人に状況報告し、今後も騒音があれば対応する旨伝える。					
受付番号	7	受付年月日	令和4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	昨日の騒音について話を聞いて欲しいと窓口に来られる。対応した職員より折り返し内線があった事について、今後はやめて欲しいとの訴え。隣室の騒音の相談であるため、自身が事務所に騒音の件を伝えたことを隣室に知られ、隣室からどのように思われるか等を考えてしまう。トラブル回避のためにも、今後は対応の報告は後日にして欲しいとの申出。					
対応・結果	申立者の話を伺い、不安に思う気持ちに寄り添う。職員間で共有する。					
受付番号	8	受付年月日	令和4年12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	貸出自転車の鍵を返却に来た際、貸出自転車が指定場所に停められていないことがよくあるので、きちんと停めて欲しいとの申出。					
対応・結果	申立者により指定場所に自転車を停めて頂いたことに礼を言う。貸出自転車返却スペースについて職員間で協議。子座席のある自転車がスペースに停めにくい現状を改善するため、自転車と自転車のスペースを広く確保できるように貸出自転車の返却場所を変更し、利用者に周知する。対応後、同様の苦情は発生していない。					
受付番号	9	受付年月日	令和5年2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	自室の両サイドからの騒音についての申し出。一方には、直接音が響いていることを伝えに行った。最近はまだ一方の方が深夜2時頃まで音が響いているとの訴え。					
対応・結果	角が立たないように職員から伝えて欲しいとの申出を受け、もう一方の隣室にお伝える。もう一方の隣室からは深夜帯は眠っているため、ほかの部屋の可能性もあるが、深夜帯以外は可能性があると話していた内容について申立人に報告する。その後申立て人からの訴えはない。					

③南さくら園

受付番号	1	受付年月日	令和4年5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	隣室の入所者が朝に携帯のアラームを設定しており、隣室まで響いているのになかなか起きない様でアラームを止めないため困っているという訴えがある。					
対応・結果	当事者の入所者と職員が面談し、体調不良でなかなか起きられない現状も傾聴する。事務所から毎朝に宿直明け職員からモーニングコールすることを代替え案として採用し実施する。					
受付番号	2	受付年月日	令和4年8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(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()
苦情内容	向かいの住人が来園し先程自宅の2階で洗濯物を干していたら当園の2階廊下から知らない小学生2人から『くそババア』と揶揄された。今日中にその2人を連れて謝罪に来て欲しいと憤慨される。					
対応・結果	該当児童と思われる小学生らを呼んで聞き取りをすると自分が言ったことを認める。指導すると住民に謝罪すると話すので母も呼んで事情を説明し、小学生2名とそれぞれの母と副主任で向かい宅へ訪問し謝罪する。翌日、園長も向かい宅を訪問し謝罪する。					
受付番号	3	受付年月日	令和4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	入所者より事務所窓口にて。隣室のベランダからゴミやペットボトルが毎日のように流れてくる。さらに洗濯機排水ホースも自室へ向いているので、青カビが発生して掃除しても取れないため、ホースを逆へ向けて欲しいと依頼がある。					
対応・結果	居室へ訪問し状況を確認する。ゴミがいくつか落ちていた。隣室入所者へ声をかけ、ゴミが隣室へ流れ着いている様だと伝えると子がベランダに出て捨てているかもしれないと話す。今後気を付けると言う為、ゴミの分別や保管方法など手伝えることがあれば教えて欲しいと伝える。					
受付番号	4	受付年月日	令和4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()		
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6:40頃に、他居室より「物凄い振動が響いていてうるさい」と内線あり。					
対応・結果	すぐに、該当の居室へ内線したり、携帯へ架電するも該当者は出ず。ドアをロックしてようやく起床したので、苦情が入っている事を伝える。今までもアラーム音がうるさいとの苦情が数回入っていることがあり、改善されていない現状と、①音量を半分にする②パイプ機能をオフにするという改善案を提示する。「どちらも試してみる」との返答が該当者からある。その後、同様の苦情はない。					
受付番号	5	受付年月日	令和4年11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	浴室①番の掃除が不十分だったとの報告があり、園だよりに「掃除をしっかりするように記載してほしい」との申し出あり。		
対応・結果	翌月の園だよりにその旨を掲載し周知する。 該当の①番使用者にも注意する。		
受付番号	6	受付年月日	令和4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	昨日、子が学校を欠席していたことで、学校担任が持ってきた配布物を事務所で預かっており、当日昼になって本人（母）へ渡した経緯あり。 職員が配布物を渡すのが遅かったため、子が宿題をすることができず、当日提出することができなかったとの話があり、学校から預かった物はその日のうちに渡して欲しいとの訴え。		
対応・結果	配布物の渡し忘れがあったため、申立者に謝罪する。 また、職員間で情報共有し注意喚起を行う。		
受付番号	7	受付年月日	令和5年1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	ベランダの排水が流れていかず、ベランダが水浸しになっていると苦情あり。		
対応・結果	隣室が空室になっており、ベランダの排水溝の状態が確認できていなかった。 職員が排水溝に溜まっていた落ち葉やゴミなどを取り除き、申立者に謝罪する。		
受付番号	8	受付年月日	令和5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 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	隣室のベランダにゴミが数週間放置されており、本日該当者を見かけ声をかけると謝罪はあったものの「荷物だ」と言われた。やはり、オムツなどのゴミなので捨てて欲しく、職員の方からも声をかけてほしいとの訴えあり。		
対応・結果	職員から該当者に声かけると、「生ゴミではないがゴミを置いている。ただ壁際に小さめの袋2つ程であり、覗かれた事が気持ち悪い」と話すので、ゴミが隣室に流れてきていた現状を伝え、そのゴミの出所を探る必要がある事、ベランダには蓋つきのゴミ箱以外は置けない事になっている事を伝え、注意した上で、今回のみ収集日まで事務所で預かることとした。		

(4) 保育園・保育所・小規模保育事業所

①阿倍野保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4年9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	9時過ぎ、1階から2階の保育室に移動の際に担任が子ども達に「はよ きいや」ときつい口調で言っていることを聞き、「あの言い方はあかんやろ」「いつも子どもに対していつもそんな言い方なのか」と近くにいた保育士に言う。その場で保護者には「すみません。伝えておきます。」と答える。		
対応・結果	担任にはすぐにその事を伝えるが、意識はなかったようで「言ってない・・・」と返答。しかし、実際に聞いた保護者の話のため、無意識すぎることを伝えた。 また、日頃からも言葉がけには意識するように指導している際の出来事だったので、当保育士には再度注意し、お迎えの時に園長・担任より保護者に謝罪し、保護者の方には分かってもらえた。		
受付番号	2	受付年月日	令和4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	夕方、文の里公園でボール遊びをしている際に保育園の保護者らしき人に「しまえや」「こいや」と言われ、怖い思いをして泣いてきたので、注意してほしいという近隣の母親からの苦情電話が入る。		
対応・結果	保育園の外の公園内の出来事の為、当保育園の保護者かどうか分からない事も話すが貴園の保護者と言いつけられたので特定する事は難しいと伝えた上で気をつけるようにすると伝えた。		
受付番号	3	受付年月日	令和4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()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(車の駐車について)		
苦情内容	公園西側の近隣の方より「送迎時に駐車禁止場所に駐車している」「お迎え時、公園で遊ぶために何時間も駐車している」「車庫入れのため、声をかけても少し動かす程度で引き続き駐車している」との内容。		
対応・結果	保護者には、再三伝えているが徹底できない事を謝り、再度保護者には、書面と掲示板で伝えた。暫く、朝夕と職員が見回るが、駐車している様子は見られなかった。		

②相川保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4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 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	保育士の対応について。長時間保育の際、本児が寒さに震えてロッカーの前に座り込んでいた。担任が気づき声をかけ乳児クラスで暖をとるようにしたが、母が迎えに来たとき子どもは泣き崩れ抱きかかえるように帰っていった。その際に熱はないことを保護者に伝える。だが翌日発熱で園を休む。病院を受診すると低血糖という診断を受ける。その翌日母から電話があり、「子どもを寝かせてくれる基準は何なのか?」「熱がなければ寝かせてくれないのか?」という内容の電話が入る。		
対応・結果	後日、母と園長とで話を。お迎えがすぐに来られたということで横にはさせなかったという説明を行う。母は、「苦情ではないが今回のケースを教訓にしてほしい」と強く要望された。当日の子どもの動きと保育士の動きを時系列で出すと空白の時間があつた。子どもの行動をしっかり把握することを徹底することで納得された。		

③森之宮保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4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	室内でままごとの玩具を手に持ったまま走っており、転倒した際に左目の下あたりが赤くなる。母親が迎えに来た際に、状況について伝える。帰宅後心配に思った母親が病院を受診したところ、眼球（白目）に傷がついているとの診断を受けた。けがの状況をきちんと見ていたのか、とのことであった。		
対応・結果	けがの状況について再度伝え謝罪する。目の下が赤くなっていた為、けがの部位が目の下であると判断し、目の中まで気が付かなかったことを謝罪する。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年9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	子どもの歯が生え変わりによってグラグラしていたが、保育園から帰ってくると朝の状態よりさらにグラグラしていた。子どもはお友達にパンチされたと言っている。		
対応・結果	保育士が双方の子どもから話を聞く。一緒に遊んでいたが、パンチではなく手が口元に当たったことが原因だと思われた。保護者に対してその時に状況を確認できていなかったことを謝罪する。		
受付番号	3	受付年月日	令和4年9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	子どもが母親が迎えに来た際に、友達に叩かれたと話す。以前にも何度も同じ子に叩かれると言っていることがあったため、心配に思い対応した保育士に尋ねる。対応した保育士が、相手の子どもの言葉は聞いてくれたが、我が子の気持ちは聞いてくれていなかった。		
対応・結果	次の日担任が双方の子どもから話を聞き、状況について確認する。状況について保護者に伝えると、子ども同士の中でとらえ違いがあった状況がわかったと話してくれる。		
受付番号	4	受付年月日	令和5年1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	降園後、自宅にて左目付近の痛みを訴える。念のため、病院を受診すると眼球に傷がついていた。点眼薬を処方される。園児に聞くと、友達とぶつかったと話していると園に連絡が入った。		
対応・結果	翌日事情を担当から説明し謝罪。保護者の方に理解していただいた。		
受付番号	5	受付年月日	令和5年2月27日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()

受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	園から帰宅後、子どもがパンツをはいていなかった。保育士は、きちんとみてくれているのか。履いていたと思われる綿パンツはどこにいったのか。
対応・結果	電話にて謝罪する。翌日、履いていたと思われる綿パンツを返却。(2歳児なので、自分で着脱したパンツを履かずにズボンを履いてしまった)確認ができていなかったことを再度謝罪する。

④長柄保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4年6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	6月の誕生児の紹介を保育室の前に月初めにいつも掲示していると思うが、今月自分の子どもの誕生日の紹介がされていない。もう月末になろうというのに、どうなっているのか。担任が3人もいるのに誰も気づかないのは大切にされていないと感じる。姉のクラスではもっと人数も多く担任も少ないのにこんなことは一度もなかった。今から掲示するのであれば月をまたいで貼ってほしい。いつもどのクラスの紹介も楽しみに見ていただけて、余計に残念である。		
対応・結果	担任は月初めに貼っていたが、いつの間にか落ちてしまっていた。また、落ちていたことに誰も気づかなかった。保護者には気づかなかったことを謝罪し、すぐに掲示をした。今後、このようなことがないように、全クラスで掲示の仕方を話し合い保護者にも今後の対策を伝えることで理解していただいた。		
受付番号	2	受付年月日	令和4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	マスクを何度か忘れたことがあり、子どもが先生に厳しく注意され保育園に行きたくないと言っている。忘れるのは親の責任なので子どもではなく親に注意してほしい。		
対応・結果	厳しい言い方になり心配をおかけしたことを謝罪する。子どもには忘れても保育園のマスクが使えるので心配しなくてもいいことを伝え安心して過ごせるようになった。		
受付番号	3	受付年月日	令和5年2月7日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	登園の際、保育士2人が子どものロッカーの前でしゃべりながら作業をしていて、きちんと挨拶もなかった。また、子どもが荷物の用意をするためにロッカーに行こうとしているのにそれにも気づかず作業をし、子どもが準備をできず困っていた。朝の受け入れを大切にしてもらえないことが腹立たしい。		

対応・結果	朝の受け入れを丁寧にできず、不快な思いや子どもを困らせるような対応になったことを謝罪する。全職員に対して送迎の際、気持ちよく挨拶をする・丁寧に受け渡しをすることを徹底した。また、送迎時だけでなく日中の保育中も、保育士同士の私語を控える、作業は保育中にしないことを職員に周知し、保護者にも今後の改善点を伝え納得していただいた。
-------	--

⑤湯里保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4年10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	家でぐずるので保育園でお昼寝をさせて欲しいと担任に話すと、後日、家でぐずるのはお昼寝をしていないからだけはないと言われた。家庭に問題があると言われているように思えた。昨年度担任だったときは、毎日のように息子の園での様子を話してくれたり、褒めたりしてくれていたが、今年度は話をしてくれることが少ない。褒められることも無くなった。運動会の話の中でも自分の子は期待されていないと感じた。話をした後、部屋に入り他職員に私のことを言っている様子が見えた。すごく不快だった。反省している様子もなく、謝罪もない。		
対応・結果	主任が再度話を聞き保護者の思いを受け止め、嫌な思いをさせてことを保護者に謝罪する。担当者話し、何が悪かったのか、どうすればよいか一緒に考え指導する。後日、保護者と話し合う場を設ける。担当者、園長同席上、不快な思いや不信感を与えたことを謝罪する。一日も早く信頼を取り戻せるよう丁寧な関わりを心がける。		

⑥西六保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4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	1歳児の保護者（父親）から電話があり、子どもが立て続けに腕を3回噛まれた。相手の親か知っているのか？こんなに噛んだことを知っているなら、菓子折りを持って謝罪に来るべきだという内容だった。		
対応・結果	保護者が謝罪を求めているため、噛んだ親に連絡をして報告する。保育園での噛みつきについては、保育園が全面的に謝罪をしていることを伝えた上で、噛まれた親と噛んだ親が送り迎えで会う機会があれば、双方に伝えさせてもらうことを伝える。（噛まれた側の母親には、3回噛まれた中で、噛んだ子どもが2名いたことを伝えていたが、父親は同じ子どもに3回噛まれたと思っていたことを後日知り、もう謝罪は要りませんと申し出があった。）参観・懇談の機会があったため、園長がかみつきについての対応や保育園の対応を保護者に説明する場を持ち、双方の保護者が会う機会にもなったので、それぞれの保護者を紹介する中で、顔見知りになった。現在かみつきがなくなり、落ち着いて過ごしている。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年9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	1歳児で食事用のエプロンを忘れたため、保育園のエプロンを借りて、家で洗濯したところ、エプロンの裏に「ぞうきん」と薄い文字が書かれていた。衛生面でどうかと思うとお帳面に記載。土曜保育でお帳面が無記入の日があった。また別日の土曜日保育で濡れたズボンが布団入れに入ったまま帰ってきたと口頭での苦情があった。
対応・結果	その時に携わった職員に確認をした上で、園長が保護者との個別面談を申し出る。エプロンについては、保育園側が保護者や子どもの気持ちを傷つけることになり、申し訳なかったと謝罪した。お帳面については、職員の確認不足で、無記入で返却してしまったことは、人数確認不足や命に関わることにもつながるため、保育体制を見直すことを伝える。また、布団やズボンが濡れていたことについて、保育士が気づかずに返してしまっていた為、確認不足であったと謝罪した。

⑦六反南保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5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	2月10日に病院を受診した際、園の制服を着た子も受診しておりインフルエンザと診断されていた。その園児が今日(2月13日)登園しているのを見た。それはいいのか。インフルエンザに関してどのように対応しているのか。		
対応・結果	その園児がインフルエンザとの報告を園は受けておらず、事実確認を保護者に行うことを伝える。また、今年度に限っては、医療逼迫の為、インフルエンザに関して医師の意見書の提出を求めている事を説明し、今後は可能な限り意見書の提出をお願いする事を貼り紙、アプリで全保護者に周知する。		
受付番号	2	受付年月日	令和5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	卒園式の際、兄弟の保育がないことを間際に知り、困っている保護者がいる。どうにかならないか。手紙の書き方もわかりづらい。もっと分かりやすく早めに知らせてほしい。		
対応・結果	早急に対応することを伝える。保育を希望する人数を知らせてほしいと保護者に伝えるが、「もう大丈夫です」との返答だった。		

⑧玉出東保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4年6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	土曜日に登園してきた保護者が「こどもが来たいと行ったから来た」との事だった。本来土曜日は仕事をされている方が登園の為「お仕事だったのですか？」とお迎えの時に声を掛けた所「仕事です」と返答があった。後日園長と話がしたとのことで時間作った。本業以外の仕事もあるのに仕事をしていなくて保育園に預けたかのように声をかけられたことに対して申し出があった。		
対応・結果	保護者の話をお聞き、後日対応した職員も含めもう一度お話をする機会を設け保護者に不安や嫌な思いをさせてしまったことに対して謝罪した。		

⑨香簀保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4年9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	朝の登園時子どもが先生に話しかけているのに、4回目でやっと対応した。他には子どももいないのでなぜ対応しないのか。		
対応・結果	電話を受けた際、園長にとの事だったので、直接話を聞きその後担任に詳しく事情を聴く。担任は対応しなかったわけではなく、聞き取れていなかったのだが、保護者の方の不快に感じさせたことを謝罪する。父親からの話だったが、夕方は母親が迎えなので母に伝えてくれればよいとのことで、直接園長から話し、担任にも指導して理解していただく。		

⑩東喜連保育園

受付番号	1	受付年月日	令和5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	「クラスの子どもに叩かれた」と保育園に行こうとしない。担任の先生はその子どもにどのように注意をしているのですか？またその時に自分の子どもに対してのフォローをしてくれているのですか？		
対応・結果	電話がかかってきた時に園長が取ったのでそのまま対応する。まずは園児・保護者に謝罪。担任が不在だったので「明日に電話で保護者の方と直接話をする」という約束で電話を切る。翌日、担任が電話で保護者に謝罪。丁寧で誠意ある説明をしたことで、保護者の方に理解を得ることができた。		

⑪北中本保育園

受付番号	1	受付年月日	令和4年6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	・園内は門を入ると自転車を押さないといけないのに、乗っている保護者を注意しない先生はどうか。 ・門で注意しなかったことに対して、「言えよ」ときつく言ったら電話がありました。		
対応・結果	・保護者の言っていることは、以前から伝えてはいることなので、職員が注意しなかったことで何ぞ？と思うことはその通りである。職員に注意するとともに、園内では自転車は押すことを貼りだすことを伝える。 ・園内では自転車を押すよう貼りだしをする。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年9月7日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()

相談分類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦情内容	・子どもが友達に嫌なことを言われて保育園に行きたくないと言っている。それなのに、言った方は保護者も知らずに来ているのはおかしい。 ・お腹が痛い、頭が痛いと病院に通って、カウンセリングも受けたら保育園が原因 100%と言われたので、保護者に言って欲しい。		
対応・結果	・病院へ行っていることや、嫌なこと言われたことを聞き、保育の中で様子を見ている。しかし、こっちを見たりしているので、何か言っていると思っていることもあるので、本当にどうであったかを本人にも聞くようにし、嫌な思いをしないで済むようにしていく。 ・保育園で起こったことなので、保護者に伝えていないことを説明し、保育士が見守っていくよう伝える。		
受付番号	3	受付年月日	令和4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()		
苦情内容	保護者の方が園内で自転車を乗っているのが、前も言っているのに守らないことを、先生が注意しないのはどうしてか。		
対応・結果	園内で自転車に乗ることは危ないので、保育園の方からもその都度、声をかけるように伝えることをお話しする。 張り出しをすることと、自転車に乗っている方を見かけたら、園内では乗らないことを伝えることを職員に周知することを伝える。		
受付番号	4	受付年月日	令和4年10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	保護者が自転車を家の前に置いている。保育園の行事かもしれないが、保護者の教育が出来ていない。注意しようとしたら、にらみ返してきた。どういう保護者がいるのか。		
対応・結果	保護者をご迷惑をお掛けしたのは申し訳ないと、謝罪する。 保護者には、行事でも保育園に自転車を止めてもよかったことと、ご近所の方にご迷惑を掛けたことを、張り出しする。		

⑩今福南保育所

受付番号	1	受付年月日	令和4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	お迎え時、子どもの服が濡れていた。以前もよだれで服が濡れていて見てもらえていないように感じる。		
対応・結果	長時間も利用しているので全体周知をし、汚れた際には意識して着替えを行うようにしていく。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年6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	クラスで同じ子から繰り返し、遊んでいる際に一緒に遊んでくれなかったり、嫌がらせを受けたと保護者から聞く			
対応・結果	事実を確認し、クラス内での話をしていき、同じことが起こらないようにしていく。また、保護者にも状況の説明をする。			
受付番号	3	受付年月日	令和4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	日々の保育の写真を掲示していた際に子どもの口の中に玩具が入っている写真があったことに対してお帳面にて記載があった。			
対応・結果	保護者に直接声をかけ謝罪するとともに子どもの安全に努めていくことを伝えていく。			
受付番号	4	受付年月日	令和4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(地域の方)
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	保育所の送迎に来ている保護者の自転車が道路にまで出ており通行の妨げになっている。			
対応・結果	保育士が門の外に出て、自転車を整備するとともに、張り紙や口頭で利用者の方へ自転車の置き方を伝えて整備をする。			
受付番号	5	受付年月日	令和4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()
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	保育士が子どもに対して誤解を招くような言い方をし、それを聞いた保護者から説明をしてほしいとの話がある。			
対応・結果	子どもに対して誤解を招くような伝え方をしたことに対して謝罪をし、内容に関して説明をして話す。			
受付番号	6	受付年月日	令和5年2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	何度も同じ子から手を出されたり、トラブルになって困っているという話をよく聞くので心配である。			
対応・結果	仲が良いことも伝えていったり、その都度話をして解決していることも伝えていく。また、続いていることに対しては心配な気持ちも受け止めつつ、気を付けて見ていくことも伝えていく。			

⑬今津保育所

受付番号	1	受付年月日	令和4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(近隣者)		
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(駐車に関する苦情)		
苦情内容	4/26朝電話にて、送迎の際に保育所前に停車している車が邪魔で通行できないとの苦情。その際、恫喝が強く不安を感じ、派出所に相談するが、駐車時関係のトラブルの対応はできないとのこと。何かあれば、110通報をしてくださいと言われる。5/12朝、保育所前通行の際、業者の車に対して直接的に苦情を言われる。一度通り過ぎた後、再度戻ってきて、職員に対しても苦情を言う。		
対応・結果	4/26夕方、園長・主任で、保育所利用者に対して「車で送迎はご遠慮ください」と書面・口頭にて伝える。重要事項説明書にも記載されている内容だったので、保護者も大半理解していただいた。(数件相談あり)5/12朝、直接的に苦情を言われた際、身の危険を感じ緊急110番通報する。すぐに警察が来て、事情を聴き対応してくれる。苦情を言ってきた相手側にも注意喚起してもらった。		
受付番号	2	受付年月日	令和4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()		
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	こどものマスク着用について。保護者がこどもに対して「マスクはしなくてよい」と言っているのに、保育所で着用を促される。保護者の意向に沿ってほしいとの要望がある。		
対応・結果	大阪市から報告を受ける。マスク着用についてはこれまでも「可能な範囲で」とのお願いをしてきた。(感染症拡大に伴ってマスクの着用をお願いすることもあった)苦情を受け、幼児クラスの各家庭にマスクの着用を希望する・希望しないの聞き取りを行い、個別の対応をする。基本、屋外での着用はしないとしている。		
受付番号	3	受付年月日	令和4年8月10日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他(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(電気錠の音について)		
苦情内容	正門の電気錠を新しくする。開錠するたびに鳴る音が気に障るとのこと。音を何とかしてほしいとの要望がある。		
対応・結果	①音量を小さくしてみる→機械音なので朝の早い時間や午後の静かな時間などは響いてしまう。②朝の時間帯(7:30~9:00)は、音を消音にする。9:00以降は、比較的小さな音量で出入りを示す音を鳴らすようにする。その後、苦情はなくなる。		
受付番号	4	受付年月日	令和4年9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	クラスごとに配信しているクラスフォト(公開日誌)で、写真に写っている自分のこどもの表情が暗く、遊びに入れてもらえていないと感じた。その写真を削除してほしい。今後は、クラスフォトに我が子を投稿しないで欲しいとの要望があった。		

対応・結果	保護者の不快に思う気持ちに対して謝罪を述べた。保護者の要望である写真の削除と、本児が写っている写真については投稿をしないようにした。日々の様子については、個人の帳面に記載する、送迎の際、個別に様子を伝えるなど対応を行っている。		
受付番号	5	受付年月日	令和5年2月1日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	乳児クラスの保護者より。担任の他児への声かけを耳にし、我が子への声かけとの違いに戸惑い、その思いを伝えに来られた。(こどもへの声かけに偏りがある)		
対応・結果	保護者の思いをじっくり聞き入れ、傾聴した。その上で、不十分だった対応については、謝罪し、保育所全体で課題を共有し、改善していくことを伝える。保護者より「担任には、名前を伏せてほしい」との要望があり、園長・主任が担任に伝えた。職員間でも、会議の場で報告をし、共有する。経過について、保護者への報告も済んでいる。		

⑭新北島保育所

受付番号	1	受付年月日	令和4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	子ども同士のけんかのでたたかれ、目の下に擦り傷が出来た。保護者にその状況を説明し謝罪した際に、相手の子どもの行動を「正義感で」と表現した。後日、正義感があつたら傷つけてもいいのか？保育所としての指導はそうなのか？と意見をいただく。		
対応・結果	保護者が説明を聞いた時に感じた疑問と感情をお聴きして、説明の言葉に問題があったことを謝罪する。また、あらためて状況説明し、おっしゃる様な指導はしていないこともお伝えし、理解していただいた。		
受付番号	2	受付年月日	令和4年5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	子どもが発熱し、緊急連絡票に記載通りの順で電話をかけたが、1番目の電話番号が応答なしだったので2番目の電話番号にかける。つながり、迎えに来てもらったが、2番目の電話番号にはかけて欲しくない、1番目の番号からの折り返しを待つてほしいと言われる。		
対応・結果	後日、保護者側の事情をお聴きする。事情も理解できたので15分くらいは待てる状況のときは待つようにする。しかし緊急連絡票の意味を保護者と共に確認し、緊急時は順に電話をかける事は理解していただいた。また、電話番号や掛ける順番の変更が出来ることも話をし、理解いただいた。		
受付番号	3	受付年月日	令和4年8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	保育所外に作品を掲示する際には平仮名であってもフルネームはやめてほしい。		
対応・結果	保護者に謝罪し、すぐに確認対応して他児と同じように下の名前にした。近隣の駅に作品を掲示している。どれが自分の子どもの作品かわかるように子どものマークシール（マークと下の名前（平仮名））を貼っていた。保育所で普段使用しているもので基本フルネームは使用していないが、クラスで同じ名字がいる場合はフルネームで作成していた。所外に掲示する作品であることの意識と確認が低かったと反省。職員間でも周知して再発を防止していく。		
受付番号	4	受付年月日	令和4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	降所後「友達に馬乗りされて“やめて”といってもやめてくれなかった」と子どもから聞いた。ちゃんと見てくれているのか、大きな怪我になれば相手の保護者にも話さないといけない、その子の名前は以前も聞いている。と電話が入る。		
対応・結果	その電話では保護者の不安な気持ちを聴いて、確認をすることを約束し謝罪する。後日子どもにも話を聴いて確認し、あらためて状況を伝え謝罪する。その子ども同士のトラブルは降所時の出来事で職員も対応していたが、迎えに来ていた保護者はその対応に不満があったのではと思われる。迎え時の保護者と電話をかけてきた保護者は違うことから、保護者との信頼関係の構築も課題。		
受付番号	5	受付年月日	令和4年11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	誕生日をお祝いしてもらっていないとお迎えの時に子どもから聞いた。何故かと話があった。		
対応・結果	誕生日に誕生日カードを掲示し、クラスでお祝いすることになっているが、休日中に誕生日を迎えるのでその子には翌日の登所日にすると約束をしていた。その約束を忘れてしまったことを子と保護者に心からお詫びする。翌日にお祝いを行った。		
受付番号	6	受付年月日	令和4年11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	誕生日には誕生日カードを部屋前に掲示するきまりだが、登所の時に掲示していなかった。		
対応・結果	誕生日の約束を忘れた上に、楽しみにしていた掲示を行っていなかったことと、翌日まで気を悪くさせたことを平にお詫びする。「今後気をつけてください」と言葉をいただきおさめていただく。担任には保護者の思いをしっかり伝える。個々を大切にすることの意味を職員会議でも伝え行動していくことを確認し合った。		
受付番号	7	受付年月日	令和4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	前日に配信した「1月の保育所だより」で行事予定にある「0.1歳のあそぼう会」(保育参加日)が急な知らせで困るとお叱りがあった。		
対応・結果	年間行事予定表に記載しているものと勘違いして対応し、実際記載漏れしていた。また、年間行事予定表はアプリ上で配信していたが、保護者側では6ヶ月間しか表示が無かった為確認もできないことも今回の件で発覚する。保護者には急な知らせとなったことをお詫びする。また、参加できるようにあそぼう会の日程を増やし、翌月にも行うように対応した。アプリ内のお知らせは、年間通して重要なものは学期毎に配信し直す措置を取った。		
受付番号	8	受付年月日	令和5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 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	支援の必要な我が子への配慮が不足している、職員の対応に不信感があると電話で訴えられる。		
対応・結果	進級準備のため、クラスの朝の受入れ方法の変更をお知らせし、実行していた。変化が苦手な我が子の事がまだわかってもらえてないという保護者の気持ちを聴き、気持ちを汲めなかったことを謝罪する。 職員の対応については気持ちのすれ違いが原因であると考えられる。保護者対応の事例として共有し、今後活かしていく。		
受付番号	9	受付年月日	令和5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	子どもから同じ子にたたかれたり押されたりしていると聞く。その子は支援のいる子なのか、続いているので不安があると話される。この事でも子どもが保育所に行きたくないと言ったらどうしたらいいのか？		
対応・結果	2日続けてケンカが起こったことは手が出る前に止められなかった保育士の配慮不足によるもので、その子が要支援児という話ではないことを伝え、今後も怪我にはつながらないように気を付けていくことを伝える。また、お子さんには明日も待っているからと伝えてほしいことを言うと、電話口で子どもに伝えて下さって、翌日も元気に登所してもらえた。		

⑯もりのこルーム

受付番号	1	受付年月日	令和4年5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	午睡後、肘を痛がる姿があった。以前にも肘が抜けたことがあったため、肘内障を疑い受診する。保護者(母)に連絡し状況の説明や受診する旨を伝え、整骨院を受診する。帰宅後父より電話があり、なぜ肘が抜けたのかわからない状況で因果関係がわからない中での処置は間違いであり、まずは骨の異常を疑いレントゲンを撮るべきであったと指摘を受ける。		
対応・結果	肘が抜けると時間の経過とともに入りにくくなるため、いち早く病院へ行くことを優先させてしまったことや、レントゲンを撮るということに考えが及ばなかったことを謝罪する。以前にも抜けてしまったことがあるため力加わらないように注意していくことを伝え、理解を得る。後日、自宅においてゴロゴロし遊んでいた所、肘が抜けるという出来事があり、何も無い状況でも起こりうるのだと話して下さり、父から園に対して謝罪の言葉をいただく。		

受付番号	2	受付年月日	令和4年6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	園で感触遊びをした次の日、汚れ物の衣服が汚いと申し出があった。一日前に入れ忘れた物も入っていて汚い。他の人の物が間違っ入っていることも過去にあり衛生的に管理してほしい。		
対応・結果	謝罪し、園できれいに洗い返却する。入れ間違いや返し忘れが内容に注意する。		

(5) 子ども子育て支援事業所

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4年10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	(メール本文) 他の区の子ども子育てプラザは、月に何度も講師に来てもらって行われる講座がありますが、都島区は職員さんが行うものばかりで、講座数も少なく残念です。ほかの区の子ども子育てプラザにも行けるのかもしれませんが、赤ちゃん連れの移動になるので、近くのところが充実してくれたら良いなあと思います。HPで他の区も色々みましたが、とても差のあるように思います。なぜこんなに差があるのでしょうか？個別の返信はおりません。よろしくお願ひします。		
対応・結果	(説明文書を館内掲示にて回答した) 講座内容につきまして、都島プラザでは、親子で楽しむ講座、子育ての知識や保護者の学び、母親の就労支援、保護者のリフレッシュ等を、対象年齢が偏らないようバランスよく実施することを心がけております。外部講師担当講座として、親子でリトミック、あかちゃんあつまれ、おはなしひろば、離乳食講座、栄養士さんに聞いてみよう、子育てのはなし、歯科衛生士さんに聞いてみよう、就職活動支援講座、ママはヨガで心ほぐし等を実施していますので、ご興味がありましたらご参加ください。		

②淀川区子ども・子育てプラザ

受付番号	1	受付年月日	令和4年11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	いつも子供が子育てプラザを利用させて頂いております。小学生の子供なのですが、上級生の子達にあっちに行けと言われたり押されたりしているようです。本人にも自衛するように伝えていますが、もし先生方が見かけられましたら、少し注意いただけますと幸いです。(現在は自分で対処するようにされているのか、黙認されているようです) どうぞよろしくお願ひします。(クレオ大阪子育て館ご意見メールより)		
対応・結果	現場を目撃していれば声掛け、注意はしているので、今回は職員が不在の時間があったことが問題と考え、今後は職員不在の時間を無くし、特に異学年交流の時は、きめ細やかな配慮を徹底したい。該当児童と思われる子については、今も利用があるので来館した際にはより丁寧に対応している。		

