

令和 7 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	5
(2) セーフティネットグループ	
1. 淀川寮救護	令和7年度苦情受付なし
2. 自立支援センター舞洲	5
3. 生活困窮者自立支援(此花区)	令和7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	6
2. 弘済みらい・のぞみ園	7
3. 長谷川羽曳野学園	8
(4) 母子生活支援施設	
1. 北さくら園	9
2. リアン東さくら	1 2
3. 南さくら園	1 4
(5) 保育園・保育所・小規模保育事業所	
1. 阿倍野保育園	1 6
2. 相川保育園	1 6
3. 森之宮保育園	1 7
4. 秀野保育園	2 0
5. 長柄保育園	2 0
6. 湯里保育園	2 0
7. 西六保育園	令和7年度苦情受付なし
8. 六反南保育園	2 1
9. 玉出東保育園	令和7年度苦情受付なし
10. 北桃谷乳児保育園	令和7年度苦情受付なし
11. 香簀保育園	2 2
12. 東喜連保育園	令和7年度苦情受付なし
13. 北中本保育園	2 2
14. 今福南保育所	2 3
15. 今津保育所	2 4
16. 新北島保育所	2 5
17. さくらんぼルーム	令和7年度苦情受付なし
18. おひさまルーム	令和7年度苦情受付なし
19. もりのこルーム	2 5
20. あったかスマイル・なにわ	令和7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	令和7年度苦情受付なし
2. 天王寺区子ども・子育てプラザ	2 6
3. 浪速区子ども・子育てプラザ	2 6
4. 淀川区子ども・子育てプラザ	令和7年度苦情受付なし
5. 生野区子ども・子育てプラザ	2 7
6. 住吉区子ども・子育てプラザ	令和7年度苦情受付なし
7. 東住吉区子ども・子育てプラザ	令和7年度苦情受付なし

1. みおつくし福祉会の苦情解決体制について

みおつくし福祉会（以下「福祉会」と言います。）が運営する事業所で、利用者のみなさんへの福祉サービスについて改善してほしいことや要望がありましたらご相談下さい。

福祉会では、社会福祉法第 82 条及び関係通知に基づき、苦情解決責任者・苦情受付担当者を設置し、事業所で福祉サービスを利用されている方の苦情等をお聞きして、話し合いによる早期解決に努めています。

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

まずは、福祉サービスを利用されている事業所にご相談下さい。

みおつくし福祉会 事業所別苦情受付

令和 7 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		田渕 勝彦	長田 雄輔	坪内 千仁	川井 恵美
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)			吉本 剛	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	三野 綾子	武田 曜
			西川 彩	山根 功士	
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	山路 明大	
長谷川羽曳野学園		畠中 勇	山本 江利	角田 那奈子	家治 愛子
			濱田 智海	日向 真寿美	条 文哉
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	五嶋 彩香
南さくら園		海田 泰隆	今駒 英明	石谷 いず美	石田 朋
認定こども園・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		
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		
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		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	

事業所名		苦情解決責任者	苦情受付担当者	
	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	高尾 裕子
	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	姜 陽淑	
	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	

《苦情解決第三者委員》

事業所名	第三者委員
・全事業所対象	中川 元 早澤照一
・助松寮	西山 裕朗 中村 誉彦
・弘済みらい園 ・弘済のぞみ園	河原 誠 貞木 隆志
・長谷川羽曳野学園	林 巧三 玉野 まりこ
・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 ・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 ・都島区子ども・子育てプラザ ・天王寺区子ども・子育てプラザ ・浪速区子ども・子育てプラザ ・淀川区子ども・子育てプラザ ・生野区子ども・子育てプラザ ・住吉区子ども・子育てプラザ ・東住吉区子ども・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	小計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計		
本 部 事 務 局							0			1		1		2	2	0
生 活 保 護 施 設							0							0	0	8
自 立 支 援 セ ン タ ー			2				2							0	2	4
生活困窮者自立相談支援事業							0							0	0	0
児童養護・児童心理治療施設	2	1	1				4	1	1					2	6	6
母子生活支援施設	6	2		3	3		14	3	4	3	3	3		16	30	26
保 育 園 ・ 保 育 所 等	2	3	6	3	1	3	18	2	4	1	2	5	2	16	34	36
子育て支援事業所					2	1	3							0	3	1
計	10	6	9	6	6	4	41	6	9	5	5	9	2	36	77	81

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	小計	利用者 本 人	家 族 保 護 者	匿 名	その他	小計		
本 部 事 務 局					0	1	1			2	2	0
生 活 保 護 施 設					0					0	0	8
自 立 支 援 セ ン タ ー			2		2					0	2	4
生活困窮者自立相談支援事業					0					0	0	0
児童養護・児童心理治療施設		3		1	4				2	2	6	6
母子生活支援施設	13		1		14	13		1	2	16	30	26
保 育 園 ・ 保 育 所 等		12	3	3	18		13	2	1	16	34	36
子育て支援事業所	2	1			3					0	3	1
計	15	16	6	4	41	14	14	3	5	36	77	81

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 送迎時	文 書 投 書	その他	小計	電 話	来 室 送迎時	文 書 投 書	その他	小計		
本 部 事 務 局					0	1		1		2	2	0
生 活 保 護 施 設					0					0	0	8
自 立 支 援 セ ン タ ー			2		2					0	2	4
生活困窮者自立相談支援事業					0					0	0	0
児童養護・児童心理治療施設	2	2			4	2				2	6	7
母子生活支援施設	4	7	2	1	14	7	9	1		17	31	26
保 育 園 ・ 保 育 所 等	8	5	5		18	9	5	4		18	36	39
子育て支援事業所	1	1	1		3					0	3	1
計	15	15	10	1	41	19	14	6		39	80	85

④苦情内容別件数（※複数回答あり）

	上 半 期							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 個人情報	財産管理 個人情報	制度法律等	その他	小計	サービス ケア内容	個人の嗜好 個人の選択	他の利用者 個人情報	財産管理 個人情報	制度法律等	その他	小計		
本 部 事 務 局							0	2						2	2	0
生 活 保 護 施 設							0							0	0	8
自 立 支 援 セ ン タ ー			2				2							0	2	6
生活困窮者自立相談支援事業							0							0	0	0
児童養護・児童心理治療施設	4						4					2		2	6	6
母子生活支援施設	6		5			3	14	5		10			1	16	30	26
保 育 園 ・ 保 育 所 等	13		1			5	19	13	1				2	16	35	37
子育て支援事業所	3						3							0	3	2
計	26		8			8	42	20	1	10			5	36	78	85

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	小計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計		
本 部 事 務 局							0			1		1		2	2	0
淀 川 寮 救 護							0							0	0	8
自立支援センター舞洲			2				2							0	2	4
生活困窮者自立相談支援事業							0							0	0	0
助 松 寮			1				1	1						1	2	3
弘済みらい園・のぞみ園	2						2		1					1	3	3
長谷川羽曳野学園		1					1							0	1	0
北 さ く ら 園	2			1	2		5	1	3	2	2	2		10	15	5
リ ア ン 東 さ く ら	1			1	1		3	1	1					2	5	7
南 さ く ら 園	3	2		1			6	1		1	1	1		4	10	14
阿 倍 野 保 育 園							0					1		1	1	2
相 川 保 育 園			1				1					1		1	2	3
森 之 宮 保 育 園			4	2		1	7	1	1	1		1		4	11	6
秀 野 保 育 園				1			1							0	1	1
長 柄 保 育 園							0	1						1	1	5
湯 里 保 育 園		2					2							0	2	2
西 六 保 育 園							0							0	0	1
六 反 南 保 育 園						1	1		1		2			3	4	1
玉 出 東 保 育 園							0							0	0	1
北 桃 谷 乳 児 保 育 園							0							0	0	0
香 簀 保 育 園							0		1					1	1	1
東 喜 連 保 育 園							0							0	0	1
北 中 本 保 育 園							0		1				1	2	2	1
今 福 南 保 育 所	2						2						1	1	3	4
今 津 保 育 所					1	1	2							0	2	0
新 北 島 保 育 所			1				1					1		1	2	5
さくらんぼルーム							0							0	0	0
おひさまルーム							0							0	0	0
もりのこルーム		1					1					1		1	2	2
あったかスマイル・なにわ							0							0	0	0
都島区子ども・子育てプラザ							0							0	0	1
天王寺区子ども・子育てプラザ					1		1							0	1	0
浪速区子ども・子育てプラザ						1	1							0	1	0
淀川区子ども・子育てプラザ							0							0	0	0
生野区子ども・子育てプラザ					1		1							0	1	0
住吉区子ども・子育てプラザ							0							0	0	0
東住吉区子ども・子育てプラザ							0							0	0	0
計	10	6	9	6	6	4	41	6	9	5	5	9	2	36	77	81

4. 事業所別苦情受付内容

(1) 本部事務局

1. 本部事務局

受付番号	01	受付年月日	令和7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	自立支援センターの入所者から、「国民健康保険への切り替えを行おうとしたところ他制度の利用可能であり必要ないと言われたが、区役所に確認したところ申請がされていなかった。自転車の鍵の返し方が乱暴と叱責を受けた」など、施設職員の対応についての苦情を施設長に申し立てたが、取り合ってもらえなかった。また、今後、施設から退所予定であるが、予定や手続きについて教えてもらえなかった。などの苦情の電話があった。 申立人は、この苦情により不利益が生じることを心配しており、退所の際は手続きの流れをきっちり説明してほしいとの要望があった。		
対応・結果	施設長に苦情内容を伝えたところ、申立内容は事実と全く異なっており、現在、関係先と円滑な退所に向けた調整を行っている。退所先が決まれば詳細に説明を行うことを確認し、申立者に伝え了解していただいた。		
受付番号	02	受付年月日	令和8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	法人ホームページの問い合わせメールに、保育園の対応についての苦情（一部質問事項含む）あり。 保育内容に関し、幼児シール帳や誕生日カードへの保育士メッセージ、発表会 DVD 販売の復活、保護者徴収金にかかる会計報告、園の雰囲気などの改善要望があった。 ＜メール受信 2月19日、3月2日、3月16日 大阪市経由での改善要望 3月30日＞		
対応・結果	施設長に内容伝えるとともに、今後の対応について確認し、誕生日カードメッセージは令和8年度から再開、DVD の販売はアンケートを実施し希望者多ければ販売再開すること。保護者徴収金は、年度末に保護者報告を行うこと、園の雰囲気については、本部においても確認していくことをメールにて回答を行った。		

(2) セーフティネットグループ

1. 淀川寮救護

————— 令和7年度 苦情受付なし —————

2. 自立支援センター舞洲

受付番号	01	受付年月日	令和7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	1室T、8室F、9室Kは飲みに行き酔っぱらって帰宅しフラフラして廊下と階段を歩いて迷惑している。Tに関してはベロベロになってまともに歩けないくらいでした。共同生活なのでルールは守ってほしい。 人の事を名指しで言う前に自分達がしっかりしてほしい。このままだとケンカになる事もあるのでキツク注意してほしい。Kは金持っていると皆に言って飲み連れて行っているのそんな人は退所させた方がいいと思う。 6月25日午後10時 点呼時にご意見箱より回収、投函日時の特定はできず。		

対 応 ・ 結 果	ご意見回収の翌朝（6月26日午前8時）に、記載されているTと利用者Aが喧嘩騒動を起こす。（言い争いとほぼ同時にTからAに対し暴力行為あり）。 他の利用者からの通報を受け当直者と出勤していた相談員とで直ちに仲裁へ入る。当直者より双方それぞれに対し、まずは落ち着くこと、その後それぞれから事情を聞くこととして一旦二人を隔離し、出勤してきた職員と情報共有しながらそれぞれに職員を追加配置する。その後、両名の担当相談員より個別ヒアリングを実施する。 それぞれの言い分もあるところではあるが、Tについては、センターの利用規約に違反する暴力行為があったため、改めて所長、担当相談員、本人と3者面談を実施。センターとしての処分を行う。 後日Tについては、今後の当面の生活を支えるため、担当相談員が付き添いのうえ区役所へとつなぎフォローを行う。 Aについては、暴力行為まではなかったものの、日々の態度も含めて今後の生活について担当相談員及び主任より厳重に注意を行う。また、記載にあるKについてはTの3者面談時において同席してもらい、一部の事実確認に対して厳重注意を行う。		
受 付 番 号	02	受 付 年 月 日	令和7年6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	Aが喫煙所でTを追いだした事を自慢げに話をしていた。中庭のボスを追いだしたや、中庭でタバコを吸ってるのは全員敵など。 ケンカの原因は知らないが殴ったヤツも悪いが、実際起こったのだからAにも問題あるだろ？最近は大人しいが前は横柄な態度してた。 ケンカ両成敗と言ってにおいて、あんな大きなケンカに発展したのにTだけ退所はどうなんだと思う。手を出さなければ何でもいいのか？Aだけずっと1人部屋でずいぶん扱いが違いますね。		
対 応 ・ 結 果	受付番号01の後日、他者からの事後投書であり、センターにおいては対応中の案件である。記載のAについては、厳重注意のうえ生活態度改善を経過観察、気になる点が見受けられれば指導、注意等対応実施中、また、Tについては、担当職員が退所後のフォローアップを実施中であった。 なお、Aの一人部屋対応については別件で病院治療までの間の隔離対応（一人部屋対応）、病院受診後元の共同居室へ戻すこととなっていたため、当初の予定通り病院受診後に元の共同居室へ戻した。その後Aについては入所目的を果たさず、入所期限を迎えたため期限退所とした。		

3. 生活困窮者自立相談支援事業所（此花区）

————— 令和7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	01	受 付 年 月 日	令和7年6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(小2男児)が公園で怪我をしたと聞いたが、怪我が多いので、いじめられているのではないかと。怪我がないように気をつけて見て欲しい。怪我をした時、病気になった時は、納得のできる説明が欲しい。		
対 応 ・ 結 果	こども相談センターのCWから該当児童へ聴き取りと共に、ホーム職員から同ホームの児童へ聴き取りを行う。 職員より保護者へ連絡を入れ、怪我をした経緯の説明と謝罪を行い、いじめについても双方に聴き取りを行った結果、いじめの事実はないことを伝え、納得される。		

受付番号	02	受付年月日	令和7年10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(実習生)		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(個人情報の取り扱い)		
苦情内容	実習校の教員より、助松寮で実習した学生から「こどもまつりの案内は不要と言っていたにも関わらず案内が届いた」と話があった。学生からは、昨年不要と伝えているが今年も送られてきており、すぐに削除してほしいと依頼があったので名簿から名前を削除してもらいたい。		
対応・結果	こどもまつりの名簿から該当する名前を削除し、連絡をくれた教員から学生へ謝罪をしてもらう。ダブルチェックができるように、名簿の確認方法を改める。		

2. 弘済みらい・のぞみ園

受付番号	01	受付年月日	令和7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	他児にコップを捨てられたことに対して報告が遅い。そこまでされているのであれば母の面前で他児から本児に謝罪をさせてもらいたい。 何かトラブルがあった時はすぐに報告をして欲しい。		
対応・結果	4月5日16時頃、面会の為に母が来園しており、初めに面会をしていた。面会中にコップを捨てられたことについての話が本児から母へ伝わった。コップを捨てた相手を母の目の前で謝罪させてほしい旨、怒りを込めて職員に訴えていた。 4月5日20時頃、職員から母に電話を入れる。相手児童から本児に謝罪した旨を報告し、今後も2人の関係を見ていくことを伝えた。相手児童を連れてきて母の前で謝罪させることはできないこと、フロア職員の方で謝罪までさせていくことを伝える。管理職からも母に謝罪し、最後まで対応させもらうことを伝えた。 2人の謝罪を終えていなかったもので、区切りがついた際に連絡が欲しいとのことだったので承諾している。その日のうちに対応し謝罪をしてもらったことと、何かトラブルなどあった時はその都度報告させもらうことを電話で報告を行った。		
受付番号	02	受付年月日	令和7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	4月20日、児童との外出後に母から心理士が直接処遇職員の対応について相談を受ける。 児童が他児の体操服を捨てているかもしれないという疑いの段階で報告を受けたが、外出前に聞かされたので本児との交流が楽しめなかった。 以前に21時ごろに電話を受けたが、何かトラブルでもあったのかと思って心配したが、電話の内容は最近頑張っているということであり、その時間にかけてくるのは非常識ではないかと感じている。本児がトラブルを起こした際に母からゲームをさせないようにとお願いしていたが、6回ほどゲームをしていたことを本児から聞いた。そのことについて直接処遇職員に確認すると引継ぎができていなかったという返答であり、園の対応に不信感を抱いた。		
対応・結果	4月22日、本児へ他児のズボンを捨てたかどうかの確認。本児は捨てていないと言っていた。他児のズボンが自分の衣類に交じっていた。それを自分の古いズボンだと思い捨ててしまったとのことだった。 指導員の方から本児に確認をしたこと、故意ではなかったことを伝える。こちらも母に心配を掛けさせてしまったことを謝罪する。確証を得てから母に報告すること、電話のタイミングは日中若しくは本児との電話交流の時間を基本にすることを確認した。		

受付番号	03	受付年月日	令和7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(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(職員の態度について)		
苦情内容	苦情申立者から、靴(18cm～25cm)の寄贈の連絡があり、折り返し電話をすることを伝えた。折り返しの電話をしようとしたが、寄贈者の連絡先を聞いておらず、寄贈者が所属している寄付団体の方にお受けしたい旨を連絡を入れた。団体から寄贈者に連絡をしてもらった後に、寄贈者から対応した職員宛に電話あった。 後日、大きい靴だけ送れっという事は、どういうことかという苦情の電話があった。		
対応・結果	主任で電話対応をして、失礼な点について謝罪をした。それでも怒りはおさまらず、電話を切られた。 所属団体に連絡を入れて、今回の電話の内容について、伝えたところ、団体から寄贈者に連絡を入れてくれることになり、いつも団体から招待行事などでも、こども達が喜んでくれている旨や職員が感謝していることを話をしてもらい納得して頂いた。後日、寄贈予定にしていた靴も送ってもらい、寄贈者にも団体を通じてお礼をして頂いた。		

3. 長谷川羽曳野学園

受付番号	01	受付年月日	令和7年5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(同校中等部児童の保護者)		
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	支援学校中等部に通う男児(1年生)が、通学バスを降りてから下校の際、学園に入所する同支援学校高等部1年男児から、つねったり暴力を受けていると中等部男児の母親より訴えがあった。通学バスの停留所も同じで普段一緒に帰ったりもしているので、今後を考えると心配。		
対応・結果	同じく通学バスを利用している、学園に入所している男児(高等部2年)から、日常的にバス内でどのような過ごし方をしているのか話を聞く。中等部1年男児のほか、別の児童が当該男児を煽る発言があること、当該男児の反応で、目に余る姿に対しては、高等部2年男児から落ち着くように声をかけたりしていると話す。 当該男児に話を聞き、ちょっかいを掛けられたため相手の腹部を手刀のようにした手のひらでつついたと話す。 本人としてはちょっかい掛けの延長くらいの認識であった。職員から、通学バスでトラブルが起こっているのに解決しないままバスに乗車させることはできないこと、翌日は職員と電車登校すること、学校を休ませることも起こりえるかもしれないと伝え、おおごとになっていることに落ち込む。周りから見てもちょっかいの掛け合いではなく怒り合っていると感じたり、中学1年生と高校1年生が同等のことをしていると、周りからは年上の子が年下の子に同じようにやっているのと映り、分が悪いことを説明する。 中等部1年男子の母親に許可を得、入所児童が通う支援学校高等部へ連絡し、事情を説明する。学園から学校教諭へ、相手の男児が中等部であることの考慮や、これからも互に通学バスを利用することを鑑みて、子ども間だけでなく保護者対応においても学校に間に入ってもらえないか依頼し、承諾を得る。 相手の中等部1年生男児には、学校教諭から言葉遣いや不適切な発言について指導し、当該男児からも謝罪する。中等部の教諭から中等部男児の母親へ連絡をし、学校内で行った対応(双方の聞き取り、指導)の説明を行う。母親からは、これ以上の謝罪などは不要であること、今後続くのであれば対処してもらおうと話されたと報告を受ける。 当該男児には、帰園後に再度、事の大きさを伝え、自らの言動が起因することであると説明し、今の自分を振り返ったり、すべきことは何か意識して過ごすことを伝える。		

(4) 母子生活支援施設

1. 北さくら園

受付番号	01	受付年月日	令和7年4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	意見箱に投書がある。「ここ2～3週間ほど夜10時前後もの音、そうじきらしき音がまい夜ひびいててねれません」		
対応・結果	聞き取りを実施。22時～23時半頃に掃除機をかける音や何かしている継続した一定の音が聞こえるとのこと。施設のルールとして、22時半までは掃除機や洗濯機の利用は可能であるが、音の大きさや種類によるため一度一緒に聞かせてもらいたいこと、いつでも申し出てもらってよいことを伝える。 職員が館内を見回るが、音の原因、根源などは不明のままであり、引き続きこれらの点を意識しながらの巡回を続ける。		
受付番号	02	受付年月日	令和7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(対面での対応)		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	母の会の世話役を持ち回りで利用者の皆さんにお願いしている。事務所前の掲示板にて、部屋番号を記載し、周知をしている。そこに、母の会での司会者、記録担当者も記載している。申出者はお知らせの掲示を見ておらず、会の当日に職員から司会をお願いされる形となり、役割と会の時に前に座ることも知らなかった、前もって伝えてほしかったと申し出ある。		
対応・結果	職員の配慮不足を謝罪する。 今後、皆さんに前もって役目に当たっていることを伝え、初めて役目になった方には、特に丁寧に役割の内容を伝えていくこととする。申出者には今後改めていくことを伝える。		
受付番号	03	受付年月日	令和7年7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(保育園の音についての意見)		
苦情内容	保育園の声うるさいと意見箱に投書ある。		
対応・結果	匿名であるため、どのような解決を希望しているかは不明。母の会にて投書の内容を伝えることも考えたが、申出者が希望するか分からない為控え、様子をみていくこととする。 保育園に、当園意見箱に投書があったことを伝える。		
受付番号	04	受付年月日	令和7年8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(騒音)		
苦情内容	他室から大きな音が聞こえると内線で申し出がある。職員が確認に居室に入らせてもらうが音は確認出来ず。直前に止んだ様子。 大きな音は上から聞こえる。赤ちゃんの泣き声も聞こえると話がある。		
対応・結果	職員が申出者の居室内、他の複数の空室に入って様子をうかがうが音の根源はわからず。また館内を巡回するも大きな音は判明せず。 申出者の困りを受け止めつつ、巡回結果を伝える。引き続き、巡回時に建物全体も含め様子をみていくこととする。		

受付番号	05	受付年月日	令和7年8月27日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(騒音)		
苦情内容	他室から工事をするような音が聞こえる。		
対応・結果	職員が巡回して音の根源を探る。どの居室から音がするか、確定する前に音が鳴り止む。その後と同じような音はしない。 次回、同じような音がしたときに、音源の入居者に対してどのような関わりをするか職員間で検討、具体的な声かけ方法を共有する。		
受付番号	06	受付年月日	令和7年10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	深夜 3～4 時ごろに飛び跳ねるような大きな音が聞こえる。こどもも怖がり寝不足であると訴えあり。		
対応・結果	職員間で共有、夜間巡回時に音の原因が分かり、その入所者へ音がしていることを伝え協力をお願いする。申出者へ原因が分かったことを伝える。		
受付番号	07	受付年月日	令和7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	6時30分、階下よりドンドンと何かを打ち付けるような音が2～3分続いているとの内線がある。		
対応・結果	連絡を受けた宿直職員が巡回をするが、音の原因は特定できず。この結果を申し出者へ報告、また気になることがあれば申し出てもらいたいと伝える。		
受付番号	08	受付年月日	令和7年11月20日
苦情申立者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿名 4.その他()		
受付方法	1.電話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相談分類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦情内容	最近、夜間にドアの開け閉めを何度もする音と、ベランダでゴソゴソと大きな物音が頻繁にする。		
対応・結果	職員間で共有すること、その音がした際に夜間であっても連絡をもらえばよいと伝える。 職員が夜間巡回時にドアを激しく閉める利用者に音が響くことについて話をする。ベランダの物音については分からず。 申出者の希望もあり、自治会報の『みなさんの声』の欄に掲載するとともに会にて周知する。		
受付番号	09	受付年月日	令和7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	19時30分、断続的に物を叩く音がする、こどもの寝かしつけをされており困っているとの内線あり。		

対 応 ・ 結 果	職員が巡回、物を打ち付けるような大きな音がしている部屋があり、声をかける。その後、日を置いて何度か申し出者へ音について尋ねるが、感じないとの返答あり。		
受 付 番 号	1 0	受 付 年 月 日	令和7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	浴室利用後に、前利用者の清掃ができていなかったとの申し出あり。		
対 応 ・ 結 果	同日、申出者は1番最初の浴室利用者であり、前日の最終利用者の清掃不備とともに、毎朝の職員による清掃チェックの漏れでもあり、不快な思いをさせてことを謝罪する。		
受 付 番 号	1 1	受 付 年 月 日	令和7年12月5日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他()		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦 情 内 容	23時、足音が響いており困っていると内線にて申し出がある。		
対 応 ・ 結 果	連絡を受け職員が巡回をしたところ上階の部屋からの音と思われる声をかける。応答ない状態であったが、その後、音は収まる。申出者によると昼夜を問わず音が響いて困っているとのことであり、いつでも申し出てもらいたいと伝える。		
受 付 番 号	1 2	受 付 年 月 日	令和8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(退所者)		
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	当園から送付した年賀状メッセージに子の名前の漢字間違いがあった。他でもよく間違えられるが、その都度、残念な気持ちになるため、手書きでのメッセージに名前はいれなくて欲しいとの訴えがある。		
対 応 ・ 結 果	たいへん申し訳ないと謝罪する。 職員間で申出者とそのこどもの気持ちと訴え内容を共有、名前間違いがないよう書く際には今一度、確認した上で書くようにする。		
受 付 番 号	1 3	受 付 年 月 日	令和8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	申出者のこども(中学校1年生)が当園職員と散歩をしながら登校について話をしていた際、サンダル履きで出かけており走った際に転倒する。 申し出者より、出かける際に職員よりサンダルではなく靴で出かけるよう声をかけてもらいたかったとの訴えがある。		
対 応 ・ 結 果	申出者の申し出を受け止め、今度に生かしていきたいと伝える。 事故報告書を作成する。職員間でこどもと外出する際には履物への配慮が必要であることを確認しあう。		
受 付 番 号	1 4	受 付 年 月 日	令和8年2月3日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他(他の利用者)		
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	申出者(退所者) のこども (小学校 1 年生) が当園学童保育を利用するため来園する。来園後、申出者のこどもが学校を欠席していたことが分かり、利用を中止し帰宅することとなる。帰宅後、申出者より学校欠席時は学童保育の利用ができないことを知らなかった、当園は支援施設であるにもかかわらず、身体上は問題なく欠席しているこどもを受け入れないことに對して怒りを感じるとの訴えあり。		
対 応 ・ 結 果	申出者の気持ちを傾聴する。 職員間で共有する。兄や姉が入所中に学童利用を経験している場合でも、退所後に小学校入学を迎えた児童に対しては学童保育の利用にあたって丁寧な説明をする必要があるのではないか、など意見が出る。 入所児童に行っている新 1 年生のオリエンテーションを退所児童に向けどのような形で行うか、時期や場所など具体的に考えていくことになる。		
受 付 番 号	1 5	受 付 年 月 日	令和 8 年 2 月 1 0 日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他()		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(他入所者が利用するサービス)		
苦 情 内 容	他入所者が利用しているデイサービスの送迎車が当園門前に駐車しており、自転車で門を出る際に通りにくく困っていると訴えあり。		
対 応 ・ 結 果	当該車両のデイ事業所へ連絡、当園利用者の往来もあることを伝え、利用者が安全に出入りできるよう少し位置をずらしてもらうことをお願いする。		

2. リアン東さくら

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和 7 年 4 月 2 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	来客用自転車置き場付近の放置自転車をどうにかして欲しい。危ない。改めて欲しいといった訴え。		
対 応 ・ 結 果	対象の入所者には来客用自転車置き場付近への放置はしないよう声掛けを行った事、来客用自転車置き場の場所変更はせず、入所者に定位置に戻してもらうように声掛けしていく事を説明。 母も各入所者に置き場所がある事が分かり、その対応で納得される。その後、同様の訴えはない。		
受 付 番 号	0 2	受 付 年 月 日	令和 7 年 7 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	事務所に内線がある。自分は居室のベランダを綺麗に掃除したのに、両隣のどちらかがゴミを取らずそのまま水で流してきた為、本人宅のベランダにゴミが溜まっている。注意してほしいとの訴え。		
対 応 ・ 結 果	隣室に声を掛け、部屋を特定したわけではないが、最近ベランダにゴミが流れてくると相談を受けていること伝える。できるだけ掃除をするようにはしているとの返答ある。睦会でも周知する。その後、同様の訴えはない。		
受 付 番 号	0 3	受 付 年 月 日	令和 7 年 8 月 6 日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他()		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		

苦 情 内 容	少年指導員から子がスカートを履いているが、中が見える状態で母は良いのかと聞かれた。なぜ、私が言われたいといけないうのか。自身の認識としては、スカートでも直接下着が見えない様になっている。他児もスカートを履いているのに、なぜ言われたのか分からない。 少年指導員からどういう状態を見て判断したのか詳しい説明が無かった。履いていたスカートは、ズボン部分もあるキュロットで下着が見えない物ではあるはずだが、スカートの捲れたり下着では無い見えても良いズボン部分が見える事も男児が居る為、相応しく無いと言われているとすれば理解出来ない。今まで、スカートのダメと言った話はなかったが、そういった理由であればもっと前から言うべきではないか。学童内で生じた事で確認しようが無い事を、家に持ち込まないで子に直接指導して欲しい。		
対 応 ・ 結 果	同日、対応した少年指導員が退勤している為、主任と母子支援員で面談する。経過として、当日の午前中に男性職員と大縄跳びをして遊ぶ際にスカートの様に見えた為、女性職員に相談し、スカートでは無く中がズボンになっている事を確認し、大縄跳びをしている。 午後からの学童の自由遊びで「お尻を床につけた状態での鬼ごっこ」をしている時に、スカートの部分が捲れた状態になった為、職員より体操ズボンがあれば体操ズボンに履き替える事を提案する。一度居室に戻るが、母から下着が見えないのでそのまま良いと言われて、子が戻って来ている。その際も母から内線ですべてダメなのか質問がある。スカートの完全に捲れた様な見た目である為、男児も居る前ではふさわしくないと考えている旨を説明していた。 翌7日に母と子どもを交えて、母子支援員と学童のリーダーで面談を実施する。職員の説明が不十分だった為、嫌な気持ちにさせてしまった事を謝罪した上で、学童の方針について説明する。母は子が希望して最近購入したばかりで、早く教えてもらえれば購入しなかったと話すが、羞恥心を身に付けるという点については同意される。現在、持っているボトムスについて確認し、昨日着用していた物以外は大丈夫そうである事を共有する。今後、同じ様な事があった時の対応として①「その遊びを続けたい時は、家に帰り半ズボンなどに履き替える。」、②「巻きスカートを履き替えたくない時は、違う遊びや活動をする。」の選択肢を示し、子自身が選んで決めて欲しい事を子に伝えている。 母は上記内容を面談で伝え、「私に判断を委ねないで」と子どもに話しており、学童内での事を母に相談されるのがしんどい様子である。着替えの半ズボンについても少しサイズが小さいが、何着か予備に半ズボンがあるとの事。その方法で今後対応する事を共有する。何かあった時はすぐに職員に伝えて貰い、共有、解決したい事を伝える。		
受 付 番 号	0 4	受 付 年 月 日	令和7年10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	デイサービスから帰園した後学童に行った子に対し、少年指導員から「本来なら着替えないと遊べないけど残り15分だからそのまま遊んでいい」と伝えたことに対し、「本来なら着替えないと遊べない」という一言を付け加えられた事が納得いかないと内線で少年指導員に訴えられる。 主任も入り母の話を聞くうちに、過去に対応職員が自分の子と他の子を比較するような事を言ったことが引っかかっており、わだかまりがあったこと振り返られる。		
対 応 ・ 結 果	少年指導員からも謝罪し、デイサービスから帰園した時間により制服に着替えるかそのまま遊ぶかを、分かりやすいよう取り決める。		
受 付 番 号	0 5	受 付 年 月 日	令和7年11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	施設内で害虫駆除を実施することに対して、部屋を綺麗に保っている自分まで協力しなければならぬのは納得いかない、駆除するだけでなく、ゴキブリや虫が湧かないよう、部屋を衛生的に保つ方法を職員が教えるなどしてほしい。(意見箱への匿名投稿)。		
対 応 ・ 結 果	職員からは、害虫駆除は強制ではないとした上で、季節によって出てくる虫などもいる為、協力して欲しいことは呼びかけている。		

3. 南さくら園

受付番号	01	受付年月日	令和7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	本日夕方に事務所へ内線したところ、「今学童職員は事務所にいない。」と笑いながら言われた事が不快だったと苦情あり。 またその後も職員に声をかけたが、きちんと対応してくれなかったことに対しても「内線するなり、また後で内線します。」など一言あっても良かったのではと話す。		
対応・結果	まずは、そのような気持ちにさせてしまって申し訳ないと謝罪する。声かけされた時は、職員が別件対応中であり、事務所前にも数名職員を待っている利用者が数名いたので、その後もその他利用者の対応に入ってしまったと、その時の状況を説明。 配慮が足りなかったのは申し訳ないと再度謝罪する。謝罪に対して、申立者は声を荒げることもなく、承諾する。		
受付番号	02	受付年月日	令和7年4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	小学4年の男児がいつも風呂場で、個別浴室のドアを開けて服を着ているので裸を見たくない、と小学6年の女児より苦情あり。匿名で伝えて欲しいとの事。		
対応・結果	該当児の母親へ、脱衣所での子の状況を聞き取りしてみると、「確かにパンツをはいてからは、扉を開けている。」と言うので、子は恥ずかしいと感じないかもしれないが、今後年齢が上があれば、プライベートゾーンの教育もあり、母が子へ羞恥心などを教える必要性も出てくることを伝え、今後脱衣所の扉を閉めて更衣できるようお願いし、了承される。 その後、同様の苦情はなし。		
受付番号	03	受付年月日	令和7年4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	ベビーカー置き場で、他者のベビーカーが車輪が上方にあるタイプの物なので、自分のベビーカーに重なってしまい、汚れがついてしまうとの訴えあり。		
対応・結果	話を傾聴し、該当者に具体的にベビーカーの置き方を声掛けすると伝える。「誰のですか？」と一旦感情的になるが、部屋番号のシールが貼っておらず、返答は避けるものの、了承される。 該当者には、車輪が通路側に向くように手本を見せると「そこまで気にしていなかった」と言うが、そのベビーカーは使用頻度が低くなったので、他の置き場所へ移動するとの返答あり。 その後は、該当者が他の置き場所へ移動させたことで、苦情はなくなる。		
受付番号	04	受付年月日	令和7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	浴室で他者がうるさいので注意してほしいとの訴えあり。		
対応・結果	即座に職員が浴室へ向かい、待合所で話をしている該当者2名へ「共同の場なので気をつけるように。」と声をかけると、二人ともに「分かりました。」との返答あり。 その後は、浴室内で話しをしている様子はなく、苦情もないが、他の場所(階段や踊場)での話し声に対して、同様の苦情が入り、その都度職員が介入し注意している。		

受付番号	05	受付年月日	令和7年5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	昼頃に、要冷蔵の宅配便が届くが、不在だったため、再配達票を職員が預かり、高校3年の子へ渡す。しかし、後程母親より「子が仕事中に連絡してきて困っている」と入電あり。事前に職員へ、宅配便を事務所で預かって欲しいと依頼していたはずだと苦情あり。		
対応・結果	話しを傾聴した後、要冷蔵や要冷凍の宅配物はお預かりできない事になっている事を伝えると、それは事前に言ってほしかったと言われたため、謝罪する。後程、子が事務所へ下りてきて、再配達自動受付の相談があったので、職員が対応。 また、この件については、「入所のしおり」の中で、「クール便などは不在票を依頼し再配達をお願いする場合があります。」と記載している事を、職員間で共有する。		
受付番号	06	受付年月日	令和7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	午後10時半ごろ「昨日も伝えたけど、今日も騒音が気になる。」と内線あり。「日中から23時ぐらいまで音が響くので、気になって寝つきが悪い。」「子も日中に音を確認している。」「昨日は、他の人からの苦情はないと聞いているが、うちだけ聞こえる音ではない」、「23時から早朝にかけては音はない。」との事。		
対応・結果	内線の際には「巡回して、騒音がなっていたら、ドアをノックしてくる。」と伝え、切電。その後すぐに、施設内を巡回するも生活音だけで響くような音はなし。 後程、再度申立者より内線あり。再度音がしたと言うので、再度施設内を巡回するも、騒音なし。 結局、音の出所不明であったが、その後の訴えは他者も含めなし。		
受付番号	07	受付年月日	令和7年10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	夜8時を過ぎて、2階の廊下で他入所者が話している声とその子が走り回っている音がうるさいと内線あり。		
対応・結果	すぐに2階を巡回し、当事者らが大きな声で話していたので、夜遅いこともあり、解散するように直接声をかけて、居室へ戻ってもらう。その後は静かになる。		
受付番号	08	受付年月日	令和7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	入浴前に職員を呼び「浴槽を触って欲しい」との申し出あり。職員が浴槽を触てみると、ざらつきがあることを確認する。「前に使用した人に注意しておいてほしい」と言うので了承。入浴後の申出者より「言ってくれた?」との質問があったが、「夜遅かったので、朝に伝えておきます」と返答し、了承してもらう。		
対応・結果	翌朝、その当事者へ「浴槽にざらつきがあったので浴室利用後の掃除は気にかけて欲しい」と伝える。		

受付番号	09	受付年月日	令和8年1月18日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	申出者が他入所者たちと屋上に居た際、他児が TikTok で写真を撮っていたと話あり。その時、自分の子が写ったかもしれないと思い、もやもやしていると相談がある。		
対応・結果	すぐに当事者である子の母親へ連絡し詳細を尋ねたところ、ネット上にはあげないとの話しあり。入所者の中には DV 被害のため居場所を秘匿にしている者もいるので、園内での動画や写真の撮影はやめていただきたいと伝え理解を得る。その後、申出者に対応を報告し納得を得た。		
受付番号	10	受付年月日	令和8年2月16日
苦情申立者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿名 4.その他()
受付方法	1.電話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相談分類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦情内容	2月1日の午後11時に高校2年生の娘と母である申出者自身が親子喧嘩をし、宿直当番だった施設長がその場へ急いで出向きひとまず仲裁した後、応接室に親子を呼び1時間程話し合ったという経緯あり。その2週間後に、申出者が施設長と話す機会があったので、「親子喧嘩の時はすみませんでした」と申出者が謝罪したところ、施設長が「ほんまにね」と強い口調で返答した事に腹が立ったと話す。		
対応・結果	不快にさせた事に対応した職員より謝罪し、申出者の話を傾聴。施設長からの直接の謝罪は不要と言うので、その場は聞くにとどめる。 後日、報告を受けた施設長が申出者に謝罪し、許しを得る。		

(5) 認定こども園・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	01	受付年月日	令和8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	・提出物が遅くなった事に対しての職員の対応が冷たい。 ・遅れているのがわかっていたのであれば、教えてほしかった。 ・保護者の方も遅れていた事はわかっていたが、提出されていない事をなぜ事前に教えてもらえなかったのか。また、担任の対応について「なぜそんな対応をされたのかを知りたい」との申し出。		
対応・結果	主任が話を聞き対応する、一旦は理解をいただき「わかりました」との事だったが、後日改めて園長・担任と話をする機会がほしいとの申し出があり話をし、保護者の方の申し出を改めて聞き確認をする。担任の対応について、不快な思いをさせてしまった事に対しては意図してではない事を伝え、対応の悪さについて謝罪する。 提出物の期間は事前に周知している事を説明した上で、確認のための声かけができていなかった事に対しては謝罪し、今後、期限のある物に対しては事前の周知と声かけを行っていく事で納得をいただいた。		

2. 相川保育園

受付番号	01	受付年月日	令和7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	1 歳児クラスで発熱、嘔吐の病気が発生する。大事を取り休んでいた保護者が久しぶりに登園されるが、子どもが発熱の為、早迎えの連絡を入れる。その際担任が「クラスで流行っているの」と伝え「保育園の対策が甘いからではないのか。そもそも手洗い時に石鹸を使用していないのは理解できない」と言われる。主任保育士が対応し「(石鹸は) 常に使用していないが入室後、排泄後、食事前後は石鹸も使用しながら手洗いはきちんとしています」と答えると「兄の遠足では、トイレの後の手洗いもしていないのではないかと仰る。遠足の時の手洗いなども必ずしています」と伝える。		
対 応 ・ 結 果	後日、園長との話を懇願する。話し合いでは、今までもきちんと手洗いは推奨してきていることを伝える。また感染症が流行した際は部屋の消毒などもきちんとしていることも伝えた上で入室時、食事前、排泄後は必ず石鹸の使用をしていくとともに、職員間でも周知することを伝えると納得される。その後の対策としても遠足時に石鹸を持参することにする。		
受 付 番 号	0 2	受 付 年 月 日	令和 8 年 2 月 3 日
苦 情 申 立 者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿 名 4. その他()		
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他(保護者の送迎時について)		
苦 情 内 容	夕方に相川市営住宅の会長より電話にて苦情が入る。内容は、住民からの苦情で保育園周辺に駐車している車や送迎時の自転車が通行人とぶつかりかけ、危険な場面を何度か目撃した。改善されない場合は、警察への通報も視野に入れているとのことであった。現段階では会長のところで園側に注意喚起をするというところでおさまっている。		
対 応 ・ 結 果	当日中に保護者の方に園周辺の駐車禁止のメール(車で送迎される方には近くの駐車場を利用してもらう)を配信し、翌日から朝の時間帯に園長がシルバー人材センターの見守りの方と一緒に門前に立ち、交通整理を行う。 新年度に入ってから全体日誌を簡素化したり、送迎時の保護者の滞在時間をなるべく短縮するなどの手立てをとっている。保護者にも協力いただき大きなトラブルは防げている。		

3. 森之宮保育園

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和 7 年 6 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	ドアの開閉をしていたことを注意され泣いていた子どもが、その後泣き止んでいない状態で保護者の迎えの時間になった。事情を説明し降園するが、自宅に帰った後も本児が落ち着かない様子があり、母が理由を尋ねると先生が怖いと発言した為、心配になったという申出があった。本児の発達の遅れを理解し伝え方を考えてほしいとの事だった。		
対 応 ・ 結 果	ドアの開閉を繰り返す危険な場面での声掛けだったが、子どもにとってどんな伝え方が最善かを担任間で話し合う。声のトーンやわかりやすい言葉について考え気をつけていくことを確認する。		
受 付 番 号	0 2	受 付 年 月 日	令和 7 年 6 月 1 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	父が兄弟二人を迎えに来た。兄を先に迎えに行き、その後弟を迎えに行っている間に、玄関フロアで待っているはずの兄が見当たらず、父が園外に出てみると園の前の公園で遊んでいた兄を発見する。降園後、母より電話があり状況を知ることになった。なぜ一人で出てしまったのか確認してほしいとのことだった。		

対 応 ・ 結 果	送迎時には保育士が玄関にいるようにしていたものの、交代時に起きてしまった可能性があるため、職員の対応を見直す。玄関当番の役割を再確認する。		
受 付 番 号	0 3	受 付 年 月 日	令和7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	子どもが元気がなく、表情がいつもと違うように感じる日が続いていたとの事だった。保護者が尋ねても何も答えなかったが、ある時「お友達にデブと言われた」と話したので、どんな状況なのか知りたいとの事だった。今年度の担任ではなく、本児のことをよく知っている先生と話したいとの申し出であった。		
対 応 ・ 結 果	子ども同士の関係の中で、相手が嫌だと感じる言葉を使ってしまった事について、主任が子ども達と話をした。その内容について保護者と共有する。担任は、よりコミュニケーションをとるように意識し、保護者との関係作りをしていく。		
受 付 番 号	0 4	受 付 年 月 日	令和7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	子どもが散髪をしたことについて、保育士が保護者へ声をかけた。その際の言葉が髪を切ったことに対して冷やかしているように感じたとの申し出があった。		
対 応 ・ 結 果	保護者からの電話に対応した主任より謝罪する。声をかけた保育士と電話の内容について共有し、後日直接謝罪する。		
受 付 番 号	0 5	受 付 年 月 日	令和7年7月3日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿 名 4.その他()
受 付 方 法	1.電 話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦 情 内 容	降園後に皮膚科を受診したが、病院に着くと本児のおむつがズボンに尿が漏れるほど濡れていた。排尿後は交換をしてほしいとのことだった。また園ではおむつのサブスクリプションを利用しており、契約をしているのにおむつを使わないのは保護者にとって損になるとの申し出であった。		
対 応 ・ 結 果	おむつが大量の尿で濡れたまま帰ってしまったことを謝罪する。本児はトイレでの排尿が確立しておらず、出たことを訴える姿もまだ見られない為、保育士が時間ごとに確認交換することとした。		
受 付 番 号	0 6	受 付 年 月 日	令和7年7月30日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿 名 4.その他()
受 付 方 法	1.電 話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容	2.個人の嗜好・選択	3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()
苦 情 内 容	午睡時のみおむつを着用している子どもの保護者より、降園後に確認すると、大量の排尿をしたおむつのままの状態だったとの申し出があった。		
対 応 ・ 結 果	おむつの交換ができていなかったこと、濡れたまま帰ってしまったことを謝罪する。普段は午睡後、自ら履き替えてくれたため保育士の確認がもれてしまったので、午睡後確認する。		
受 付 番 号	0 7	受 付 年 月 日	令和7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	布おむつを使用している子どもの保護者より、布おむつからズボンに尿が染み出していた。使用済みのおむつが1枚だったことから、もう少しこまめに交換してほしいとの申し出だった。		
対 応 ・ 結 果	一日の保育の中でおむつ交換のタイミングや回数について振り返る。排尿回数が少なく、日中の排尿は1回のみだったことが確認できた。4時30分より合同保育となったが、その際の交換が不十分であったことがわかる。担任だけでなく、職員全員に申し送りと周知を行う。		
受 付 番 号	08	受 付 年 月 日	令和7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()
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時	3. 文書・投書	4. その他()
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦 情 内 容	子どもがおむつの交換時痛みを訴える。汚れの付着があるので、排尿後の始末を丁寧にしてほしい。		
対 応 ・ 結 果	本児はトイレでの排泄が確立しておらず、汚れがトイレトペーパーの付着とは考えられなかったものの、汚れがどのようなものなのか確認出来なかった。職員間で共有し排泄後丁寧に確認する。		
受 付 番 号	09	受 付 年 月 日	令和7年11月20日
苦 情 申 立 者	1. 利用者本人	2. 家族・保護者	3. 匿 名 4. その他()
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時	3. 文書・投書	4. その他()
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦 情 内 容	子どもがおしっこもらしと言われたことを気にし、布のパンツをはくことを拒む姿があるとのことだった。		
対 応 ・ 結 果	保護者に謝罪する。担任間で確認したが、そのような言動に心当たりはなかった。振り返った内容を保護者に伝え、あらためて謝罪する。		
受 付 番 号	10	受 付 年 月 日	令和7年12月3日
苦 情 申 立 者	1. 利用者本人	2. 家族・保護者	3. 匿 名 4. その他()
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時	3. 文書・投書	4. その他()
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦 情 内 容	父親が迎えに来て降園した後、母親から電話があった。子どもの衣服が濡れたまま帰ってきたため、尋ねるとおしっこを漏らしてしまったが保育士に伝えられなかったとのことであった。父親が迎えに来た際、本児が父親に伝えたが、保育士には伝えることなくそのまま降園した。降園後に母親が出来事を知り、母親から園に電話が入る。濡れてしまってから時間が経過しておりなぜ誰も気が付かなかったのか、また子どもが保育士になぜ言えないのか、という点からきちんと見てもらえていないのではないか不信感を抱いたと告げられた。		
対 応 ・ 結 果	電話の対応の際に謝罪する。次の日本児には濡れてしまった時には保育士に話してほしいことを伝える。状況を振り返り、母親に改めて謝罪をする。母親からは一度抱いた不信感はすぐにはなくならないと思うが、普段子どもから聞く話から担任との関係性は悪いものではないと思っている為、今後気を付けて見てほしいとのことであった。		
受 付 番 号	11	受 付 年 月 日	令和8年2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	帰宅後すぐに入浴すると子どもの髪の毛の生え際あたりに赤く丸い擦り傷のようなものがあり、怪我につながるようなことはなかったかと問い合わせの電話が入る。		

対 応 ・ 結 果	電話対応の際、怪我に気付かずにいたことについて謝罪する。担任間で日中の保育を検証すると、斜面マットをすべりおりて遊んだ際に起きた可能性が考えられたため、遊ぶ際の補助や見守りを徹底することとした。 後日、本児の頭頂部あたりに以前と同じような擦り傷があり保護者に尋ねると、家庭でトンネルのような遊具をくぐり出来た傷であることを知る。以前の傷も同じ状況で起きたことが考えられると保護者より謝罪を受ける。
-----------	--

4. 秀野保育園

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7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(騒音、火の取扱い)		
苦 情 内 容	園内で実施のお泊り保育において、キャンプファイヤーの火の粉が風に舞って危ないこと、音楽やマイクの音が大きいので配慮してほしい。また、職員の退勤時の話し声、日中の子どもへの言葉かけやマイクの声が大きく耳障りに思う。音楽やマイクの音量、声の大きさ、火を扱う行事についてはできるだけ近所への配慮をし、今後どのように行事を進めていくのか、見解を聞かせてほしいとのことであった。 また、日中子どもが砂をフェンスの外に落としていることがあるので、指導をしてほしい。		
対 応 ・ 結 果	電話当日は行事の最中で時間も遅かったので、後日改めて保育園にて園長、主任との三者で話をした。火の取り扱いについては消防署への確認をとるが、事前の届け出もあり規模など園庭で実施することに安全性に問題はないとのことであったのでその旨をお伝えする。今後は消防署立合いで実施も可能である。 対面でお話をいろいろと伺い、これまでご迷惑をおかけした点について謝罪する。いただいたご意見を職員にもすぐに周知し、日常の音や職員の振る舞いについてすぐに改善できることは改めていくと伝えた。大きな行事に関する音響については、スピーカーの位置などアドバイスをいただいたので、既存の機器での対応とはなるが、いただいたアドバイスを参考にいろいろと試して改善の努力をしながら行事を行っていきたいと伝えた。 また、子ども達の行事をやめてほしいのではなくいろいろな経験はさせてあげてほしい。すぐに完璧な改善を求めるのではなく、まずは意識してもらうことが大事と言っていただき、その後も音響機材の相談にのっていただくなど温かく見守っていただいている。		

5. 長柄保育園

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7年10月15日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他(近隣住民)		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(保育園の清掃時間について)		
苦 情 内 容	朝7時半頃に保育園の周りを警備の職員が掃除をしているが、通行の自転車の邪魔になっている。ほうきが急に自転車の前にでてきて非常に危険であるため時間を変える等の対策をしてもらいたい。		
対 応 ・ 結 果	警備の職員に朝の掃除の様子を確認したところ自転車が来た時には柵のほうで止まっているとのことであった。朝は急いでいる人も多く、特に毛馬橋の方からスピードをだした自転車がくるためもう少し時間をずらし職員がそろってから短時間で掃除を済ませるように改善した。特に秋は落ち葉が多く掃除に時間がかかる為、複数人で行うようにする。		

6. 湯里保育園

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7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(騒音)		
苦 情 内 容	運動会の鼓隊練習中に、うるさいとの電話が入る。		
対 応 ・ 結 果	運動会の練習でいつもより大きな音が出ていたことをお詫びする。後日、6月の運動会に向けての練習のご協力お願いの手紙を、まだ配布できていなかった近隣に配布させて頂く。 不必要に大きな音を出さないようにすること、大きな音がでる練習は短時間で済ませることを、職員間で再確認する。		
受 付 番 号	02	受 付 年 月 日	令和7年5月26日
苦 情 申 立 者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿 名 4. その他()		
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦 情 内 容	子どもが保育園で前歯を打ってケガをするのは2回目。仕方がないとはわかっているが、ケガをしたことについて軽くとらえていないか。病院にいく連絡はもらっているが、親も呼んで欲しかった。母だけでなく父にも連絡して欲しかった。次の日に電話もなかった。送迎時に担任が部屋からでてきてくれない状態に、いつか何か起こるのではないかと考えていた。		
対 応 ・ 結 果	保護者からの電話に主任が対応する。子どもにケガをさせてしまったこと、子どもと保護者につらい思いをさせてしまったことをお詫びする。 母がお迎え時に園長と担任が子どもにケガをさせてしまい、つらい思いをさせてしまったこと、不誠実と思わせる行動となってしまうことを謝罪する。ケガの経緯など電話でのお問い合わせについてお話しさせて頂く。 後日、父の送迎時にお話しをさせて頂き謝罪する。同じようなことがおきないように、その時の状況を振り返り、事故につながるようなことがないよう環境を整え意識することを話合う。日々の自分たちの行動を振り返り、子どもと保護者に誠実であり、しっかりとコミュニケーションを取り信頼関係を築いていくことを確認する。		

7. 西六保育園

————— 令和7年度 苦情受付なし —————

8. 六反南保育園

受 付 番 号	01	受 付 年 月 日	令和7年9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(近隣のコンビニエンスストア)		
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他(保護者の車輛駐車)		
苦 情 内 容	施設近隣のコンビニエンスストアの駐車場に毎日同時刻(8時20分から8時30分の間)、車を停めて保育園に行かれる保護者がいる。先日も保育園に電話で伝えたが改善されていない。保育園に言う事ではないが運転も荒く危ない。保育園では伝えてくれているのか。また、どの保護者なのか見当がついているのか。		
対 応 ・ 結 果	先日連絡があった際、すぐにメールと貼紙で車での登園と迷惑駐車についてやめるよう周知したことを伝える。迷惑駐車の該当者については断定できていないこと、この件について再度厳しく通達することを伝える。		
受 付 番 号	02	受 付 年 月 日	令和7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	卒園アルバムが届いていない。いくら良い物でも意味がない。それを依頼している保育園もどうかと思う。		

対 応 ・ 結 果	卒園アルバムが遅れていることについて謝罪する。依頼しているカメラマンに連絡を取り状況を確認することを伝える。カメラマンに連絡し、すぐに郵送するように依頼する。		
受 付 番 号	0 3	受 付 年 月 日	令和8年1月6日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他()		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦 情 内 容	16時半頃にお迎えに行った際、自由登園期間中は16時までにお迎えに来てほしいと言われたが、職員の話の仕方が気に入らない。		
対 応 ・ 結 果	嫌な思いをさせたことについて謝罪する。その他の保護者の思いに寄り添い、話を聞く。		
受 付 番 号	0 4	受 付 年 月 日	令和8年1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	父親がお迎えに行った際、園庭でこけて額と鼻を打ったと連絡を受けたようだが、状況がよくわからないので説明してほしいと、降園後母親から連絡があった。よく怪我をしてくるので気をつけてみてほしいとの事だった。		
対 応 ・ 結 果	怪我をさせてしまったことについて謝罪する。その後、手押し車に乗っていてバランスを崩したことを説明する。次の日の登園時に実際に怪我をした場所と手押し車を見てもらい、再度状況を説明する。		

9. 玉出東保育園

———— 令和7年度 苦情受付なし ————

10. 北桃谷乳児保育園

———— 令和7年度 苦情受付なし ————

11. 香簗保育園

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7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(騒音)		
苦 情 内 容	御幣島東公園で園児を遊ばせていることで迷惑をしている。		
対 応 ・ 結 果	全職員に投書を見せ、御幣島東公園に出掛けているかを問う。 しかし、距離があるので乳児は出掛けることはない、幼児は出掛けることがあるので、その時はご近所の方が迷惑にならないように過ごすよう伝える。		

12. 東喜連保育園

———— 令和7年度 苦情受付なし ————

13. 北中本保育園

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7年11月20日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人 2.家族・保護者 3.匿 名 4.その他()		
受 付 方 法	1.電 話 2.来室・送迎時 3.文書・投書 4.その他()		
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他(騒音)		

苦 情 内 容	遠足の時に弁当箱にゼリーを 4 つ入れておいたが 3 個残して帰ってきた。遠足のお手紙には、食中毒予防のためフルーツはやめてくださいと書かれていたが、ゼリーに関してはダメと書かれていなかった。どうして持参したゼリーを 1 個しか食べさせてもらえなかったのか。2 歳児で初めての遠足なので、お手紙の意図が伝わりにくい。ゼリーがダメとは書かれていないので、分かりにくい。せっかく持って行ったので、全部食べさせてほしかった。		
対 応 ・ 結 果	遠足のお手紙の文面から伝わりづらい面があり申し訳なかったことを直接謝罪する。本来であれば、ゼリーはおやつにあたり、他児の前で食べるのを控え 1 個にしておいた事や、せっかく持参したので 1 個は食べてもらった園側の配慮や思いも伝え納得していただいた。 今後は、誰にでも伝わりやすいお手紙を作る事はもちろんのこと、伝わりにくい内容は直接お声かけさせていただくことにする。		
受 付 番 号	0 2	受 付 年 月 日	令和 8 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(騒音)		
苦 情 内 容	戸外遊びの後、ズボンについている砂を払ってほしい。服を入れているクリアケースに砂が残っていたので、衛生手に気を付けてほしい。 着替え入れの引き出しに、汚れ物のビニール袋が入ったまま。		
対 応 ・ 結 果	汚れ物と、きれいな服の置き場所を完全に違う場所にする。クリアケースの中身等を入念に綺麗にし、今後は、砂などが入らないように気を付ける。また、園庭遊びから戻る際には確実に砂を払う。		

14. 今福南保育所

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和 7 年 4 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(騒音)		
苦 情 内 容	朝にピアノの練習をしていたところ、地域の方から保育所に電話が入り、ピアノの音がうるさいとの苦情を受ける。		
対 応 ・ 結 果	ピアノの使用は 8 時 30 分からと決めていたが、この日はその少し前に使用していた。「数分前だから」、「マフラーペダルを踏んでいるから大丈夫」という気の緩みや、「少しだけ」という自己判断があったもの。 全職員に対して今後このようなことがないよう、ルールの再確認と周知徹底を行った。		
受 付 番 号	0 2	受 付 年 月 日	令和 7 年 4 月 1 0 日
苦 情 申 立 者	1. 利用者本人 2. 家族・保護者 3. 匿 名 4. その他()		
受 付 方 法	1. 電 話 2. 来室・送迎時 3. 文書・投書 4. その他()		
相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()		
苦 情 内 容	夕方の長時間保育中に子ども同士のトラブルがあり、長時間保育担当の職員が対応した。翌日に保護者から、その対応と説明に対して不信感があると担任に苦情があった。		
対 応 ・ 結 果	保護者の話を聴き、不安に思っていることと、事実をきちんと知りたいとの思いを聴く。 幼児組だったので担任が対象の子どもひとりずつに子どもの思いを受け止めて聴き、仲立ちすることで子どもの納得を得られた。子どもからの話とその対応と結果を保護者にも伝え、納得して頂いた。 長時間保育はシフトで担任以外の保育士が対応するため、遊びのルールや環境設定の一貫化は子どもが落ち着いて遊ぶ為に必要であることと、担任との引継ぎと報告、丁寧な対応は信頼される保育所として必要なこと、自己判断で終わらないために確認と報告の大切さの再確認と周知を行った。		

受付番号	03	受付年月日	令和8年3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	新年度用品の中で、個人で用意するものを準備したが、指定の物でなかった。指定の物があるのならわかりやすく伝えてほしい。 また、用品一覧の用紙がわかりにくい。改善してほしい。		
対応・結果	説明不足であったことと混乱させてしまったことを謝罪する。写真付き等、タイムリーで丁寧な説明ができるように改善していく。また、用紙も毎年同じもので使っていたが、初めて見る方には用品一覧がわかりにくいと感じたので、来年度からになるが用紙の改定を図るようにした。		

15. 今津保育所

受付番号	01	受付年月日	令和7年8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	8月22日のお迎えの際に職員に相談。4月は環境の変化からよく泣いていたが、7月頃から泣かずに登園。7月中旬、「泣いたら耳を引っ張られる」、「だから泣かない」と本児が家で母に伝える。事実確認をしたうえで、今後このようなことがないようにしてほしいと訴えてこられた。		
対応・結果	昨年度の担任に相談があり、園長・主任に報告。すぐに、保護者に対して重大事案と受け止めていることと、「ご心配をおかけします」と声をかけ、再度細かく話を聞く。同時に、現担任や子どもにも事実確認をし、担任からはそういう事実はないと答える。 保護者の要望としては、謝罪してもらうことを望んでいるのではなく、事実確認をして欲しいとのことであったので、確認後、園長・主任で保護者に報告をした。子どもと担任の意見の相違はあったが、子どもは担任のことを信頼しており関係性は良好。今後は、保育の様子を見ていただき、信頼回復に努めなければならないと共有する。その後、保護者との関係も修復傾向にある。		
受付番号	02	受付年月日	令和7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	毎日の公開日誌に添付する写真について、意見箱に匿名で投書があった。内容については、①「写真に度々写っている子と月に1～2回しか写っていない子の差があるのではないか？」②「全体写真でも我が子は正面を向いていない」、③「クラスの子どもたち全員をまんべんなく投稿することが難しいのであれば、写真を投稿しない方法も取れるのではないか？」という内容であった。		
対応・結果	意見に対して、なぜ毎日の公開日誌に写真を載せるのか、今後どうしていくのが良いか、ということ職員会議で話し合った。公開日誌に写真を使用するねらいは、保育内容をより理解していただくこと、そのためのツールとして、保育内容に沿った写真を載せていること。個々の子どもの姿を配信しているものではないということ。各年齢の子どもたちの成長発達に則した遊び、友だちや先生との関わり、その時々で担任が大事にしていることなどを保護者の方々に理解していただき、子ども達の成長に繋げていきたいという思いと、公開日誌での写真については、「子どもの様子」ではなく「保育の様子」として捉えていただきたい旨を、全家庭にお知らせで配信をした。		

16. 新北島保育所

受付番号	01	受付年月日	令和7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(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(騒音)		
苦情内容	地域の方から電話で、団地の真ん中にある広場で遊んでいる子どもの声がうるさい、保育所から言ってもらえないか。		
対応・結果	電話を受けた時は施設長が不在だったため、改めてこちらから電話をして内容を聞く。保育所に言うことではないが日中の子どもの声がうるさく、ゆっくりできない。以前広場で子どもが事故に遭遇し、亡くなった事件もあるので何とかできないかとの問い合わせだったので、保育所として保護者に注意喚起することを約束し、念のため、日中は団地側の窓は閉めて保育するようにした。対応して以降は電話はかかっていない。		
受付番号	02	受付年月日	令和8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	夕方のお迎えの際に、本児のほほが赤くなっていたことを伝えたが、その際に赤くなるようなことに心当たりがない旨を伝え、「ケガじゃないの?」といわれた。 当日の様子を伝え心当たりがないと伝えたが、不審に思われた様子で「見てないからやん」と、話した後その日は帰られた。 後日2月12日の迎えの際に、担任以外の保育士に、「いつも気をつけますとはいうが、経過の報告や改善報告がなく信用できない」という風に伝えられた。		
対応・結果	2月12日の件で、直接担任から伝えかたが悪かったことや、対応について謝罪をするが、それまでの保護者との対応が不十分あったことや、改善できていない事が不信感につながったことが原因だと思い、コミュニケーションをとるように心がける。が、担任から「話しかけられることが不快」と話されたことで4月からの関わりがうまくできていなかったことが原因である可能性があり、保護者の方も仕事上の忙しさがあるため、年度末までの間、他クラスの保育士や主任などが対応し、本児の様子を伝えるようにし、4月を迎えるようにした。その後は特に不快をあらわされることはない。		

17. さくらんぼルーム

———— 令和7年度 苦情受付なし ————

18. おひさまルーム

———— 令和7年度 苦情受付なし ————

19. もりのこルーム

受付番号	01	受付年月日	令和7年5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	隣の保育室への移動の際、ハイハイの姿勢で移動していた本児の手が扉の下にあったことに保育士が気付かず、扉を閉めてしまい手の甲に擦り傷が出来てしまう。お迎え時に怪我の状況の伝え謝罪する。 翌日おたより帳にて、子ども同士のかかわりの中での怪我であれば仕方がないと思うが、大人の不注意による怪我には気を付けてほしいとの申し出があった。		

対 応 ・ 結 果	申し出があった日に改めて保護者（母）に謝罪する。後日、園の行事の際に来られた父に対し、改めて経緯を伝え謝罪する。		
受 付 番 号	0 2	受 付 年 月 日	令和8年2月3日
苦 情 申 立 者	1.利用者本人	2.家族・保護者	3.匿 名 4.その他()
受 付 方 法	1.電 話	2.来室・送迎時	3.文書・投書 4.その他()
相 談 分 類	1.サービス・ケア内容 2.個人の嗜好・選択 3.他の利用者 4.財産管理・個人情報等 5.制度・法律等 6.その他()		
苦 情 内 容	子ども同士のトラブル時の対応について問い合わせがある。トラブルが起こった際、双方の保護者に内容について伝えているのか、子どもにはどのように対応しているのか、という話であった。またトラブル時の対応は園としての方針なのか、保育士個人としての対応なのかを聞きたいとのことだった。		
対 応 ・ 結 果	トラブルがあった際、経緯について保護者に報告していたが、母親とは直接話が出来ていなかったためあらためて時間をとり話す。対応について話をすると納得をして頂いた様子であったが、懇談会などで園としての対応を事前に聞いておきたかったとのことであった。		

20. あったかスマイル・なにわ

———— 令和7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

———— 令和7年度 苦情受付なし ————

2. 天王寺区子ども・子育てプラザ

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7年8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	小2女兒が友達と初めて来館。女兒に登録確認をしたところ「分からない」との回答であったため、登録用紙を綴じている簿冊を確認するが見当たらなかった。女兒は未登録者でも遊べる図書室のみで過ごして退館する。 しばらく経って母親から、「すでに登録用紙を提出しているのになぜ軽運動室で遊べないのか」と連絡がある。簿冊を再度確認すると、以前、母親が登録用紙を提出していた（あいいうえお順以外の部分に綴じられていた）ことが発覚し、謝罪するも母は怒った様子であった。		
対 応 ・ 結 果	謝罪の連絡をする。初めは「もうプラザには行かないので登録用紙を返却してほしい」と言っていたが、女兒の楽しそうに遊んでいた様子を伝えると、母親は落ち着き「更新は1年に1回ですね」と言い電話を切る。2日後、母親から聞いてほしいことがあると電話あり、「自分は大丈夫だが、今度は夫が怒っていて困っている」と話す。マネージャーから父親にも謝罪の連絡をし、再発防止に努める旨伝えるが、「子どもにはもうプラザには行かせない」とのこと。プラザから女兒への直接の謝罪と、登録用紙の直接の返却も拒否した状態で電話を切る。 翌日、改めて母親へ連絡し、訪問して謝罪したい旨伝えるが、「夫は言いたいことをすべて言えたので、すっきりしていると思う。今後、子どもが遊びに行きたいと言えば行かせたいと思います。」とのことであったため、謝意を伝え電話を切る。 プラザ内において、登録用紙の有無の確認方法の見直しとダブルチェックを徹底することとした。本件は全7プラザで共有し、職場内の研修材料として再発防止と今後の処遇に役立たせるよう、マネージャー会にて統括責任者から指示があった。		

3. 浪速区子ども・子育てプラザ

受 付 番 号	0 1	受 付 年 月 日	令和7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()

相 談 分 類	1. サービス・ケア内容 2. 個人の嗜好・選択 3. 他の利用者 4. 財産管理・個人情報等 5. 制度・法律等 6. その他()
苦 情 内 容	大阪市子ども青少年局から、市民の声に投書がありましたと連絡が入る。内容は、子どもが私物のおもちゃを持ってプラザに行った際に、職員から他のお子さんが羨ましがるので、お子さんが納得して手放せるタイミングがあれば片づけるよう言われました。それは納得しましたが、どこに行くときも肌身離さず持ち歩いていると話したら、職員から「お母さんが何でも言うことを聞いてくれるからね」と言われ、自分の育児を否定されたようで悲しくなったとのこと。局からは、特に謝罪や対応を求められているものではないですが、気をつけてくださいと注意を受ける。
対 応 ・ 結 果	こちらの思いとは違った受け取られ方は少なからずあるので、マイナスに受け取られたり、誤解を招く言い回しにならないように気をつけるよう職員ミーティングで話をする。同様のケースにおいては、「このおもちゃ好きだもんね」や「よほどお気に入りなんですね」といった言葉がけが出来るよう心がけることとした。 本件は全7プラザで共有し、職場内の研修材料として再発防止と今後の処遇に役立たせるよう、マネージャー会にて統括責任者から指示があった。

4. 淀川区子ども・子育てプラザ
————— 令和7年度 苦情受付なし —————

5. 生野区子ども・子育てプラザ

+	0 1	受 付 年 月 日	令和7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	利用者 A (0 児の母親) が、プラザの来館が久々であること心配して職員が声かけをしたところ、「プラザで会う利用者 B が悩んでいた夫婦間の話を聞く時間が長い」、「話しかけてくれる職員 C の話も長く、聞き役に回ることが多くてしんどい」、いずれもプラザにホッとしに来ているのに、聞き役に回ることになり、とても苦痛だったので来館を避けていたとのことであった。とりわけ、後者の職員 C の対応については上の人にも言っというてほしいとの訴えがあった。		
対 応 ・ 結 果	後日、直接利用者 A からマネージャーが話を聞き、職員 C への事実確認と指導を行い、全職員に共有した。利用者 A は、会話の中で職員がたくさんの情報を伝えてくれることは、悪気がないというのは分かる。しかし、休みたい気分の時にとめどなく話をされるとしんどい時もある。聞いてほしい時もあるし、静かにそっとしてほしい時もあるので、そうしたことを分かってもらいたい、という思いであった。終始、気を付けてくれたら嬉しいという穏やかなお気持ちで話をしてくださり、プラザ対応への理解もしていただけた。 本件は全7プラザで共有し、職場内の研修材料として再発防止と今後の処遇に役立たせるよう、マネージャー会にて統括責任者から指示があった。		

6. 住吉区子ども・子育てプラザ
————— 令和7年度 苦情受付なし —————

7. 東住吉区子ども・子育てプラザ
————— 令和7年度 苦情受付なし —————