

■ 2019年度 苦情受付と内容の件数 (2019年4月～2020年3月)

社会福祉法人大阪福祉事業財団

(業種別集計)

区分	申出者					申出内容						
	施設利用者	利用者家族	地域住民	その他	計	支援内容に関すること	利用料に関すること	施設運営に関すること	制度等に関すること	職員に関すること	その他	計
保育所	0	16	4	1	21	11	0	5	0	3	2	21
高齢・救護施設	7	4	3	1	15	3	0	3	0	8	1	15
児童施設	0	7	6	1	14	7	0	1	0	4	2	14
障害施設	0	19	2	1	22	16	0	0	0	5	1	22
病院・本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
計	7	46	15	4	72	37	0	9	0	20	6	72
%	8.30%	66.70%	19.40%	5.60%	100%	50.00%	0.00%	12.50%	0.00%	29.20%	8.30%	100%

(施設別集計)

区分	申出者					申出内容						
	施設利用者	利用者家族	地域住民	その他	計	支援内容に関すること	利用料に関すること	施設運営に関すること	制度等に関すること	職員に関すること	その他	計
なかよしすみれ保育園	0	4	1	0	5	3	0	2	0	0	0	5
すみれ保育園	0	3	1	1	5	2	0	2	0	1	0	5
ひむろこだま保育園	0	2	1	0	3	2	0	1	0	0	0	3
東桃谷幼児の園	0	4	1	0	5	2	0	1	0	1	1	5
高鷲保育園	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
阿保くすの木保育園	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
城東養護老人ホーム	1	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	2
城東特別養護老人ホーム	3	0	0	1	4	3	0	0	0	1	0	4
槻木ノ荘	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1
高槻温心寮	3	2	3	0	8	0	0	3	0	5	0	8
すみれ乳児院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
くるみ乳児院	0	2	1	0	3	2	0	0	0	1	0	3
すみれ児童館	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	2
すみれ愛育館	0	2	2	0	4	2	0	0	0	0	2	4
豊里学園	0	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	2
高鷲学園	0	1	1	1	3	1	0	1	0	0	1	3
すみれ共同作業所	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
あさひ希望の里	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
南海香里のさと	0	5	0	1	6	2	0	0	0	4	0	6
貝塚こすもすの里	0	7	1	0	8	6	0	0	0	1	1	8
三島の郷	0	5	0	0	5	5	0	0	0	0	0	5
すみれ病院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	7	47	14	4	72	38	0	10	0	18	6	72
%	8.30%	66.70%	19.40%	5.60%	100%	50.00%	0.00%	12.50%	0.00%	29.20%	8.30%	100%

2019年度申出内容と対応の内容（解決）

社会福祉法人大阪福祉事業財団

【保育所関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6月21日	利用者家族	電話にて「子どもの口に異物が入っていた。」との連絡。以前にも同じようなことがあったので不安に感じるとのこと。	発達を踏まえた対応ができていないことに、管理者で謝罪する。また職員間で情報共有し、子どもの発達に合わせた保育、配慮を進め今後起こらないよう努めることでご理解をいただく。
10月2日	利用者家族	玄関にある病気・ケガの報告ボードが更新されていない。	担当職員が休みのときに代替りの者が更新するなど、一定のルールが決まっていなかった。役割分担を明確にし、毎日更新するよう改善した。

【児童施設関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
5月1日	利用者家族	面会等の連絡の際、電話に出た職員が「確認をして連絡をします」と言って電話を切ったが、その後連絡がない。また、物を贈る際には連絡を入れて郵送したが、郵送する時は「きちんと事前に連絡を入れてください」と言われた。職員の対応がよくないとの訴えがある。	家族が面会に来られた際に管理者が対応。改めて今回の件では不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪し、連絡漏れがないように徹底していく旨をお伝えする。
1月31日	地域住民	地域の方が来園され、道にガラスを投げ捨てた小学生がいたため注意し、どこの子か？と尋ねたら、「〇〇」と施設名を言い走って逃げたとのこと。	地域の方へは、謝罪と報告を下さったことのお礼伝え、対応する。子どもたちに確認をすると学園児童であることがわかり、道でガラスを割って遊んだりしないこと、周囲にも危険であることを子どもたちに伝える。

【障害施設関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6月10日	地域住民	施設が運営するカフェにランチを食べに来られたお客様よりごはんの中に髪の毛が入っていたと言われる。	謝罪を行い、対応策を会議等で周知する。 再度、帽子は髪の毛をきちんと入れること。作業前には 身体など、入念にほこりとりなどを使って異物を取り除き、職員同士互いにチェックしあう
11月14日	利用者家族	男性利用者の左腕内側にうっ血した痕がある。誰かにつねられたものではないか。	確認を行うと、数日前に他の利用者とのトラブルや不穏になられた際に出来たものではないかと推察された。今後ご本人の様子を観ながら、負担にならない程度のボディチェックをさせて頂き、トラブル等があった場合は速やかに家族に報告することを伝えた。

【高齢・救護施設関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
7月5日	その他	施設敷地内の樹木が塀を越えて敷地外に伸び、駐車場の一部に覆いかぶさっているため駐車ができない。	お話をいただいた当日と翌日に樹木の剪定を行う。また駐車場の落ち葉の掃除も行う。
1月17日	利用者家族	「持ち帰る」と伝えておいた物品を処分された。	謝罪を行う。職員間の情報共有が十分でなかったことについて、職員会議で話し合いの場を持った。

2018年度（2018年4月1日～2019年3月31日）苦情相談受付と内容の件数

社会福祉法人大阪福祉事業財団

（業種別集計）

区分	申出者					申出内容						
	施設利用者	利用者家族	地域住民	その他	計	支援内容に関すること	利用料に関すること	施設運営に関すること	制度等に関すること	職員に関すること	その他	計
保育所	1	14	4	1	20	9	0	4	0	4	3	20
高齢・救護施設	5	4	0	2	11	5	0	1	0	5	0	11
児童施設	0	10	1	4	15	6	0	1	0	2	6	15
障害施設	5	16	3	2	26	14	0	0	0	6	6	26
病院・本部	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
計	11	44	8	10	73	34	0	6	0	17	16	73

（施設別集計）

区分	申出者					申出内容						
	施設利用者	利用者家族	地域住民	その他	計	支援内容に関すること	利用料に関すること	施設運営に関すること	制度等に関すること	職員に関すること	その他	計
なかよしすみれ保育園	0	4	0	0	4	3	0	1	0	0	0	4
すみれ保育園	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
ひむろこだま保育園	0	2	0	0	2	1	0	1	0	0	0	2
東桃谷幼児の園	0	6	2	0	8	4	0	0	0	1	3	8
高鷲保育園	0	3	1	0	4	2	0	1	0	1	0	4
阿保くすの木保育園	0	0	1	1	2	0	0	0	0	2	0	2
城東養護老人ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城東特別養護老人ホーム	4	2	0	0	6	5	0	0	0	1	0	6
槻ノ木荘	0	0	0	2	2	0	0	1	0	1	0	2
高槻温心寮	1	1	1	0	3	0	0	0	0	3	0	3
すみれ乳児院	0	1	0	1	2	0	0	0	0	1	1	2
くるみ乳児院	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
すみれ児童館	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
すみれ愛育館	0	4	0	1	5	2	0	0	0	2	1	5
豊里学園	0	4	0	0	4	2	0	0	0	0	2	4
高鷲学園	0	2	1	1	4	1	0	1	0	0	2	4
すみれ共同作業所	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	0	2
あさひ希望の里	1	1	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2
南海香里のさと	0	5	2	0	7	5	0	0	0	0	2	7
貝塚こすもすの里	1	1	1	0	3	2	0	0	0	0	1	3
三島の郷	2	3	0	2	7	4	0	0	0	1	2	7
せんごくの里	1	2	0	0	3	1	0	0	0	1	1	3
すみれ病院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
本部事務局	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
合計	10	45	9	9	73	34	0	6	0	17	16	73

■ 申出内容と対応の内容（解決）

【 保育所関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
7月9日	利用者家族	「保育園で開催する夏まつりのポスターが家に貼られている。地震の後、家の修復が大変な中、住宅の危険度を示す赤色に近い色で非常識だ。ポスターを貼るのであれば、町会に言って掲示板に貼ればいい。」との訴えがあった。	ポスターは保護者宅しか貼ってはいなかったが、大雨と台風で地域の方のお家に飛んで行った模様である。しかし高齢で一人暮らしであるその方が大きな地震の後、赤色に近いポスターが家に貼りついていたのを見た時、相当な不安と憤りがあつたと思われる。その気持ちを慮った上で対話をし、これからのポスターの貼り方に気を付ける事をお約束して解決となる。
11月1日	地域住民	散歩時、私有地に無断で入り騒がしい。私有地の持ち主に承諾は得ているのか。また、騒がしいので夜勤で仕事に行く家族が迷惑している。	騒がしく迷惑をかけたことを謝罪。無断で私有地に入っていたことは間違っているので正すよう指導し、今後はルールを守り、住宅地で騒がないよう指導します、とお伝えし納得して頂きました。

【 障害者関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6月25日	利用者家族	帰宅した際、本人の左手を確認すると2、3カ所ひっかき傷のような痕があり、瘡蓋になっていた。本人に聞いても的を得ないので、状況を教えてほしい。	・ 家族にはケガに気づかなかったことを謝罪し、全職員に聞き取りを行う。ほぼ職員が1対1で把握しており、ケガをするようなことはなかったが、ケガの状態に気づかず、報告や説明がなかったことが申し出につながつたと思われる。ボディチェックを行うなどし、気づいたことは些細なことでも家族に報告する。
11月26日	利用者家族	グループホームの居室の床が汚れている。きちんと掃除してもらっているのか、改善してほしいと担当者に連絡が入る。	毎日、掃除機をかけている旨を説明する。ただ、床の色が白く目立ちやすいためスプリングモップと雑巾を購入し、掃除機の後雑巾がけを行っていく。

【 高齢・救護関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
9月6日	地域住民	「9月4日（台風21号が接近した日）に施設屋上から大きな音がしていたが、何の音か？」と問い合わせあり。	停電による自家発電の音であることを説明しご迷惑をおかけしたことを謝罪する。当日は窓ガラスが割れたりなど対応に追われ、また地域の住宅では停電が発生していなかったことから事態の共有が上手くできていなかった。10月初旬には自家発電の検査実施のお知らせとともに、騒音のお詫びの文章を近隣住宅管理組合等に配布した。

月・日	申出者	申出内容	対応内容
11月30日	利用者	リハビリのために靴を購入したはずが、リハビリに向いていないスリッパ状の靴が届いた。返品したいが使ってしまったので返品できないと言われた。	話を聞く中で、今回の件だけの問題でなく、購入を支援した担当職員と上手くコミュニケーションが取れていないことに問題があると思われた。金銭的なことについては納得されていたため、担当職員との信頼関係の構築に向けた取り組みを行うことを約束し同意を得る。

【 児童関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月19日	地域住民	ご近所のより「運動場から大きな音がする。日曜日はやめてほしい」との苦情。	状況確認すると運動場の土の整備の為、入所男児児童1名が自主的にトンボかけを行っており。その音が大きかった事が判明。ご近所から苦情があった旨を伝えてすぐにやめるよう伝える。本人も了解しやめる。今後はトンボかけの曜日や時間設定を行い、休日に行わないように改善する。
12月12日	利用者家族	面会室での面会時に誰も入室してくれなかった。普段も「ほったらかし」にされているのではと感じた。又事務所前に行ったが事務職員も誰も気づいてくれなかったので不安を感じた。	翌日、担当職員より謝罪。お母さんの新しい環境での「戸惑い」をくみ取るとる事ができなかった。面会時は職員も随時様子をうかがう事としました。