

■ 2017年度 苦情受付と内容の件数 (2017年4月～2018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	14	5	1	20	6	0	4	0	3	7	20
高齢・救護施設	8	3	2	2	15	7	0	0	0	6	2	15
児童施設	0	12	1	4	17	8	0	1	0	2	6	17
障害施設	2	10	4	4	20	10	0	0	0	3	7	20
病院・本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	10	39	12	11	72	31	0	5	0	14	22	72

(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		4			4	1		2			1	4
すみれ保育園		1	1		2			1			1	2
ひむろこだま保育園		2			2	1		1				2
東桃谷幼児の園		5	2		7	4					3	7
高鷺保育園		2	1		3					2	1	3
阿保くすの木保育園			1	1	2					1	1	2
城東養護老人ホーム					0							0
城東特別養護老人ホーム	6	1			7	7						7
槻木ノ荘				2	2					2		2
高槻温心寮	2	2	2		6					4	2	6
すみれ乳児院		1		1	2	1					1	2
くすみ乳児院				1	1					1		1
すみれ児童館					0							0
すみれ愛育館		3		1	4	2				1	1	4
豊里学園		6			6	4					2	6
高鷺学園		2	1	1	4	1		1			2	4
すみれ共同作業所		1			1	1						1
あさひ希望の里		2			2	2						2
南海香里のさと		4	3		7	4					3	7
貝塚こすもすの里			1		1						1	1
三島の郷	1			4	5	2				1	2	5
せんごくの里	1	3			4	1				2	1	4
すみれ病院					0							0
本部					0							0
合計	10	39	12	11	72	31		5		14	22	72

2017年度（2017年4月～2018年3月）

苦情受付と解決の報告

■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
5月27日	利用者家族	5歳児のおとまり会の帰園時間を問い合わせた保護者の方に間違えて伝え、子どもが保育園に帰ってきたときに迎えることができなかったとの申し出がありました。	おとまり会の説明会に参加できなかった方に対して、説明会資料を渡すだけでなく口頭でも説明をしました。職員間で行事などの予定を周知できるように、時間の掲示などをし、どの職員でも対応できるようにしました。
12月7日	地域住民	保育園利用者が園の前にある駐車場を無断で使用している、何台もの車が無断利用し迷惑をしているとの苦情がありました。	保護者に無断駐車・迷惑駐車をやめるよう手紙の配布、声かけをしました。保護者の車の状況の把握をし保護者会とも協力をし合い、一緒に無断駐車禁止の呼びかけをしました。

【高齢・救護関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月22日	利用者家族	利用者家族より、「利用中止も含めて、今後のことを考えている」との話がありました。	中止を検討するに至ったご家族の思いを、職員間で確認、振り返りを行いました。細かな状況やリスクをお伝えしていたつもりが、ご家族にとって重荷になってしまった部分があるなど、気持ちに寄り添えなかった点を反省し、話し合いを持った結果、サービス継続となりました。
12月14日	利用者	早朝、トイレでNOを押したが、職員が対応してくれなかったと訴えがありました。	夜勤職員がNC親機の操作を十分理解しておらず、対応できていませんでした。夜勤職員から直接謝罪をしました。管理者も本人より聞き取りを行ったところ、他の話も含め第三者委員と話がしたいとの訴えがあったため、第三者委員に連絡し、面談を行ってまいりました。

【障害者関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月22日	利用者家族	家庭からの連絡帳にて。本人が帰宅した際、左膝の後ろにアザがあった。施設でなったものではないか、経過を調査し、どうしてなったのか教えて欲しいとの申し出がありました。	夕方、電話にて状況を説明しました。アザは前日からあり、アザは少し時間がたったようなものであったので、家庭でなったのではないかと思い込み、連絡をしなかったことを報告しました。合わせて母親の気持ちをお聞きし、原因不明だが再発防止に努めていく旨を伝えました。
11月5日	地域住民	グループホームのゴミ置き場をカラスが荒らし、そのゴミが横の歩道にまえ広がっていた。ゴミが散乱しないよう、しっかりとゴミの管理をしてほしいとの苦情がありました。	当日連絡を受けた支援スタッフ（近隣に在住）がゴミを片付け謝罪しました。翌日、支援スタッフから連絡を受けた本体管理者が連絡を頂いたお宅まで行き、謝罪と改善策を説明し、ご理解いただきました。

【児童関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
4月9日	利用者家族	運動場で遊んでいた児が肘剥離骨折をしました。児相職員と管理者とで児の保護者に状況説明と謝罪に家庭訪問を行いました。数日後、保護者より「児相と施設職員が謝りに来たが怪我をさせた相手の親がなぜ謝りに来ないのか、なぜ相手の親に説明しないのか」と保護者からの訴えがありました。	保護者へは、管理者より「施設内での怪我は、施設の責任で対応している事」を謝罪に行った時、伝えていなかったことを謝罪しました。今後、運動場で遊びでの危険予知をした支援にあたること、万が一怪我をした場合は丁寧に保護者に説明と、今後の支援のあり方もお伝え理解をしていただく努力をして行くことを確認しました。
11月3日	利用者家族	子どもの外泊でお迎えに行った際、ホームの職員の言動と行動に違和感あり、その職員に我が子が行きたがらないので不安を感じたとの訴えがありました。	総主任、担当主任と当該職員と話し合いを持ち、当該職員は、子どもへの対応の丁寧さが欠けている事と声のトーンが大きいことを反省しました。また、子どもを預けている保護者の気持ちに寄り添い、普段から優しく丁寧な関わりについて職員間で共用することを確認しました。

【病院・本部事務局関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
		苦情はありませんでした。	