



2020年度の苦情相談申出内容と対応の内容事例（解決）

社会福祉法人大阪福祉事業財団

【保育所】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月28日	利用者家族	「0歳児、我が子の擦り傷の原因が不明瞭であり、原因が分からない対応は不安である」と電話にて連絡がある。	けがの原因を伝えておらず不安を与えたことに対して謝罪する。点検すると破損したおもちゃが原因だったことが分かり、今後は安全な保育環境を整えていくことと、確実に点検できていなかったことを謝罪する。
12月3日	その他	「自転車で川沿いから分園を曲がる際、駐車場を通過してショートカットしてくる。自転車のスピードが速く、何度かぶつかりそうになり危なかった」と、園の前を通行している方から訴えがあった。	内容を記した張り紙をしながら保護者に注意喚起を行い、保護者会役員に伝える。分園駐車場にショートカットできないようポールを設置する。

【児童・養護】施設

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6月28日	利用者家族	利用者の発熱に伴い、ご家族に薬を持参していただいた際、「熱が続くようであれば通院してほしい」とお話を聞く。対応職員は「看護師と相談します」と伝えるが、翌日まで看護師が不在であり、日頃から発熱が多い利用者であったため、様子を見ることにした。しかし、後日に再度発熱し、結果入院することになる。ご家族から「熱が続いている場合は通院してほしいと伝えていたのに、なぜ通院してもらっていないのか？」との訴えがある。対応職員は通院に関して申し送りを失念してしまった。	ご家族に心配をかけたこと、通院に関して引継ぎが十分できていなかったことに関して謝罪する。併せて今後は申し送りの徹底。病臥利用者状況の把握、発熱等に関する対応の徹底を行い、再発防止に努める旨を伝える。
10月21日	地域住民	隣のマンションの住民の方より騒がしいと怒鳴り声がある。	入所して間もない児童が泣いており、職員が抱っこをして関わっていたが、窓が開いていた為、泣き声が騒しくなってしまった可能性が高い。翌日にマンションの管理人に挨拶を行い心配とご迷惑をおかけしたことを伝えるとともに、マンションの各部屋に施設の支援や利用者の説明などを書いた手紙を配し、掲示板にも貼らせて頂く。また、職員の朝礼時に児童が泣いた際には窓を閉める等、近隣への配慮を行うよう周知徹底していた。

【障害施設】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
9月9日	見学の利用者家族	施設見学のために、他施設の体験利用を断って日程調整してきたのに、見学後に利用希望を伝えると、職員体制が整っていないので利用できないといわれた。はじめから今の時点では利用できないとっておくべきではないか。相談支援センターからも紹介されたのに、対応が悪い。	見学してすぐに利用できるわけではないことを、事前に説明できていなかったことについて謝罪した。施設から相談支援センターに連絡し、経過を説明。誤解もあったようなので、改めて支援センターからも家族に説明をしてもらった。
11月25日	地域住民	先日、日中一時事業所が利用者を迎えに来た際に、マンション駐車場の通路に送迎車両を止め、待機していた。待機中に、マンションの住民が帰宅したが、送迎車両が通路に停車していたため、駐車場に入れず苦情があった。	その場で謝罪し、状況を説明して理解いただいた。今後はほかの車の出入りの邪魔にならないように待機場所を決め、事業所に伝える。

【高齢・救護施設】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6月18日	地域住民	樹木が生い茂り、道にはみ出している。歩道を通る際はかがんだり、車が通る際には上を擦っているの、剪定してほしい。	樹木が生えているのは市の敷地だったため、市の担当者に連絡し、剪定してもらった。
11月25日	施設利用者	「今日、往診があったが事前に聞かされていなかった。職員にスケジュールを確認しても把握できていないことが多い」	管理者が謝罪。往診日などはご家族様に書面で伝えていたが、ご本人への説明が不十分だった。2週間後までの予定をカレンダー書き込み、職員とともに確認することとした。