

2023年度 年間 苦情受付と内容の件数 (2023年4月~2024年3月)

社会福祉法人大阪福祉事業財団

| No. | 業種区分 | 申し出者 | | | | | 申し出内容 | | | | | | |
|-----|---------|-------|-------|------|-----|----|------------|-----------|------------|-----------|----------|-----|----|
| | | 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 |
| 1 | 保育所 | 1 | 9 | 4 | 0 | 14 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 14 |
| 2 | 高齢・救護施設 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 8 |
| 3 | 児童・養護施設 | 0 | 6 | 3 | 4 | 13 | 5 | 0 | 5 | 0 | 1 | 2 | 13 |
| 4 | 障害者施設 | 0 | 6 | 4 | 3 | 13 | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 | 2 | 13 |
| 5 | 病院・本部 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 4 | 23 | 13 | 8 | 48 | 18 | 0 | 9 | 0 | 13 | 8 | 48 |

| 区分 | 施設 | 申し出者 | | | | | 申し出内容 | | | | | | |
|------|-------------|-------|-------|------|-----|----|------------|-----------|------------|-----------|----------|-----|----|
| | | 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 | なかよすみれ保育園 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | すみれ保育園 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | ひむろこだま保育園 | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | 東桃谷幼児の園 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | 高鷺保育園 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 阿保くすの木保育園 | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | 合計 | 1 | 9 | 4 | 0 | 14 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 14 |
| 高齢救護 | 城東養護老人ホーム | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 城東特別養護老人ホーム | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 槻ノ木荘 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 高槻温心寮 | 0 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| | 合計 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 8 |
| 児童 | 高鷺学園 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | すみれ乳児院 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | くるみ乳児院 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 豊里学園 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | すみれ愛育館 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | すみれ児童館 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | 合計 | 0 | 6 | 3 | 4 | 13 | 5 | 0 | 5 | 0 | 1 | 2 | 13 |
| 障害 | 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 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | 南海香里のさと | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | 貝塚こすもすの里 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | せんごくの里 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 三島の郷 | 0 | 3 | 1 | 3 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 7 |
| | 合計 | 0 | 6 | 4 | 3 | 13 | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 | 2 | 13 |
| 他 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 合計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 総計 | | 4 | 23 | 13 | 8 | 48 | 18 | 0 | 9 | 0 | 13 | 8 | 48 |

《寄せられた苦情相談のまとめ》

- 保育所では、48 件のうち半数近くが保護者からの申し出でした。園からの連絡不足などによる職員対応に不信感を抱かれるなどの内容がみられました。職員間でしっかりと情報を共有し、丁寧に対応できるように改善はかるとともに、車両の駐車をめぐるトラブルなどが寄せられていますので、園と保護者で登降園時のルールの確認や安全管理にも努めることを確認してきました。
- 児童施設関係では、地域の方や学校関係、ご家族の関係から苦情が割合として多くなっています。引継ぎ等の連絡の不十分さが申出につながっている事例も見られました。コロナ禍を抜け、施設外の関係者とのやり取りが戻ってきていることもあり、再度その対応に丁寧さが求められています。苦情に対して速やかな対応を行うとともに、原因の分析と改善策を相手の方に説明することで、理解を得ることができました。
- 障害者施設では、苦情相談受付は 13 件で、申出者は利用者家族 6 件、地域住民 4 件、その他 3 件です。内容は、職員に関することが 7 件で最も多いです。情報の伝達・共有のあり方、報告・連絡・相談の不備が要因と考えられます。また、運転マナー、他機関・事業所連携における配慮などに関する事例もみられました。申出に対して受付後に早期に対応（聞き取りや状況確認を）することで、早期解決につなげることができたと考えられます。
- 高齢介護の苦情相談内容は、職員に関することが 4 件と最も多く、続いて支援内容が 3 件、施設運営に関することが 1 件でした。全体的な特徴として、丁寧な支援や声かけ、相手の立場にたったの行動や態度において不十分だったため苦情につながっていることがあげられます。直ちに施設内で情報共有され、申出者に対して謝罪と説明を行いました。マニュアル、手順を標準化するなどの改善をはかりました。