

2022年度 苦情受付と内容の件数 (2022年4月～2023年3月)

社会福祉法人大阪福祉事業財団

(業種別集計)

No.	業種別	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	2	12	5	0	19	12	0	4	0	2	1	19
2	高齢・救護施設	1	3	1	0	5	1	1	3	0	0	0	5
3	児童・養護施設	0	4	1	1	6	3	1	0	0	1	1	6
4	障害施設	0	12	4	2	18	8	0	2	0	4	4	18
5	病院・本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	3	31	11	3	48	24	2	9	0	7	6	48

(施設別集計)

No.	業種別	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	なかよしすみれ保育園	0	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	4
2	すみれ保育園	0	3	0	0	3	0	0	1	0	2	0	3
3	ひむろこだま保育園	0	0	3	0	3	0	0	3	0	0	0	3
4	東桃谷幼児の園	0	5	0	0	5	5	0	0	0	0	0	5
5	高鷲保育園	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	1	2
6	阿保くすの木保育園	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2
7	高鷲学園	0	1	1	1	3	1	1	0	0	0	1	3
8	すみれ乳児院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	くるみ乳児院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	すみれ愛育館	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	豊里学園	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	0	2
12	すみれ児童館	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
13	城東養護老人ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	城東特別養護老人ホーム	1	3	0	0	4	1	1	2	0	0	0	4
15	槻ノ木荘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	高槻温心寮	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1
17	関目寮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	すみれ共同作業所	0	4	0	0	4	3	0	0	0	0	1	4
19	あさひ希望の里	0	5	0	0	5	4	0	1	0	0	0	5
20	南海香里のさと	0	1	4	1	6	0	0	0	0	3	3	6
21	貝塚こすもすの里	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	せんごくの里	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1
23	三島の郷	0	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	2
24	すみれ病院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	本部	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	3	31	11	3	48	24	2	9	0	7	6	48

2022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
9月22日	地域住民	近隣の方から電話があり、保育園が閉園（19時以降）した後に「園庭で子どもが遊んでいるので、静かにしてほしい」との申し出があった。	保護者にはお迎え時は静かにする事と園庭では遊ばずに帰ってもらうように周知していたが、再度園だよりや掲示で周知徹底を図るようにした。また、しばらくは声かけも行うように対応する。
10月18日	地域住民	1歳児クラスが散歩に行った際、近隣の敷地内に入ってしまった、子どもの声がうるさいと職員が声をかけられた。	対応した職員がその場で謝罪をする。苦情の内容を職員会議で周知した。また、散歩中は広がって歩かない、大きな声で騒がない等マナーを守り、地域の方に配慮して出かけるようにすることを確認した。

【児童・養護】施設

月・日	申出者	申出内容	対応内容
6月30日	利用者家族	子どもより施設で「仲間外れにされている」と聞いたが、職員が適切に対処していないのではないかと、との申し出。	関係児童らで事実確認、改善のための話し合いを実施。仲間外れをしないよう指導するとともに、遊び等を通じて新たな関係構築を実施。保護者には謝罪の上、今後の対応について説明、一定のご理解を得る。

【障害施設】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
7月25日	利用者家族	「〇〇日は休みます」と事前に口頭と手紙で伝えていたのに、当日お迎えに送迎担当者が来たことに対して驚いたとの申し出。	前週よりお休みの件を受け付けた職員は、送迎表に欠席の印をいれただけで、口頭でリーダーへの報告を失念する。当日の職員全体朝礼や送迎担当者に欠席の情報が確認されておらず、送迎車が自宅まで迎えに行ってしまう。利用者家族の信頼を損ねる結果となる。お休みを受け付けた時点で、班リーダーや送迎担当者など関連する部署には口頭も含めて発信し、全体で確認することにする。
11月28日	地域住民	送迎車両の運転についての電話での苦情。 内容としては、細い道での送迎車両と自転車の行き違いは、最徐行および一旦停止をするべきではないかとのこと。	申し立てに対して電話にて「今後はさらに注意致します」と謝罪。道路交通標識に従い、一旦停止、徐行は行っていたが、最徐行と安全運転の注意喚起と周知徹底に努める。

【高齢・救護施設】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
5月25日	利用者家族	ご家族より前日の面会時のことで申し出がある。面会時に腕に内出血ができており、そのことをフロアの職員に聞くと、「すでに報告していたものと思っていました。」との返答であった。週に2回も面会に来ていて職員との信頼関係もできていると思っていたが、こちらから聞かないと教えてもらえないのかと不信に思った。また、職員間での情報共有がしっかりされているのかについても不安を感じたとのこと。	申し出を受けた副施設長がお話を伺い謝罪を行う。あぎの出来た事実確認を行い、5月27日にご家族が面会に来られた際に、改めて副施設長より、血圧測定時もしくは体位交換時にできたと思われる旨説明し謝罪を行う。「きちんと対応してもらって良かったです。言うかどうか迷いましたが、言って良かったと思います。」とお言葉をいただく。