

2022年4月～9月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。

【障害】

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。

【高齢・救護】

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に感じたとのこと。	申し出を受けた副施設長がお話を伺い謝罪を行う。あざ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。」とのお言葉をいただく。

【児童・養護】

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。

【本部・病院】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
		申し出受付がありませんでした。	