

■ 2016年度 苦情受付と内容の件数

(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		5	3		8	2		1		2	3	8
高齢・救護施設	8	2	3	1	14	7				5	2	14
児童施設		5	1	3	9	5				3	1	9
障害施設	1	4	1	4	10	6		1		3		10
病院・本部	0				0							0
計	9	16	8	8	41	20	0	2	0	13	6	41

(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		1	1		2	1		1				2
すみれ保育園		2			2	1				1		2
ひむろこだま保育園					0							0
東桃谷幼児の園		1			1						1	1
高鷲保育園		1	1		2					1	1	2
阿保くすの木保育園			1		1						1	1
城東養護老人ホーム					0							0
城東特別養護老人ホーム	3	2		1	6	4				2		6
槻ノ木荘	4		3		7	3				2	2	7
高槻温心寮	1				1					1		1
すみれ乳児院		1			1					1		1
すみれ児童館		1			1	1						1
すみれ愛育館				1	1	1						1
豊里学園		1			1						1	1
高鷲学園		2	1	2	5	3				2		5
すみれ共同作業所					0							0
あさひ希望の里	1				1	1						1
南海香里のさと			1		1			1				1
貝塚こすもすの里				1	1	1						1
三島の郷		2		3	5	2				3		5
せんごくの里		2			2	2						2
すみれ病院					0							0
本部事務局					0							0
合 計	9	16	8	8	41	20	0	2	0	13	6	41

■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
8月12日	地域住民	保育園の前の駐車場を保護者が勝手に利用しているとの申し出がありました。	駐車場を契約していない車の送迎がないか、園周りの確認をし、車での送迎について保護者に再度お願いをしました。
2月17日	利用者家族	行事のときに子どもたちが「制服を着ていない」「服がそろっていない」という申し出がありました。	保護者の思いを汲んで、行事のときに制服で服装をそろえることを、お便りで知らせました。

【高齢・救護関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
5月27日	施設利用者	Aさんよりオシメ交換の訴えがありました。B職員が伺ったところ、排泄があってから少し時間が経っているようだったので、何故その前にいたC職員に訴えなかったのか尋ねると、「C職員はオシメ交換の仕方が荒いので言わないで我慢をしていた」と話されました。	Aさんにオシメ交換がすぐできずに気持ち悪い状態で過ごされたことについて謝罪を行いました。C職員と主任、管理者で話し合いを持ち、まずはAさんの気持ち・訴えを真摯に受け止め、日々の介護の振り返りを行い、接遇や介護技術の向上に向け、研修を行うことを確認しました。
2月1日	利用者家族	おおさか介護サービス相談センターより、利用者家族から当施設居宅介護支援センターのケアマネジャーの対応について疑問があるとの相談がありました。	ケアマネジャーから、おおさか介護サービス相談センターへ状況を説明するとともに、利用者家族へも随時の連絡や丁寧な説明が出来ず、不信感をあたえてしまったことについて謝罪を行いました。

【障害者関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
9月7日	施設利用者	支援員Aが利用者Bさんに対し、厳しい口調で靴を履かかえるように言っていたがやさしくいって欲しい、また、作業時にも支援員Aが利用者Bさんの作業間違えに対して厳しい口調で言っていたのでやめてほしいと申し出がありました。	受付をした主任が支援員Aに苦情内容を伝えました。支援員Aは、Aさんがそのように思っていたことを反省し申出者と利用者Bさんに対し謝罪しました。また、同じ作業場にいた他の支援員にも苦情内容を伝え、支援員Aの言動を聞き取りを実施し、気を付けていく事を約束し、謝罪を受け入れていただきました。
1月24日	利用者家族	送迎時間について、以前の送迎時間より迎えが遅くなったので、利用者が苛々することがあり、送迎時間を変更する時は、丁寧な説明をしてほしいとの申し出がありました。	送迎に行った時に申出があり、変更状況と経過の説明を行い確認し、また、説明が充分に出来ていなかったことを謝罪しました。今後、変更時には、丁寧な説明を行う事で理解して頂きました。

【児童関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
9月11日	利用者保護者	小学生の保護者より、外出時、保護者が購入した児の靴が無く問い合わせと、日頃から履かせていないことも申し出がありました。	本時の靴箱に入っていなかったが、探して見つかりました。保護者には見つかったことを連絡し、管理が行き届いていなかったことをお詫びしました。保護者が児を思う気持ちを受け止めていくことを確認しました。
1月7日	利用者保護者	短期入所の方の保護者から、薬と手紙をかばんに入れていたがそのままだった、以後、気を付けてほしいとの申し出がありました。	預かり時に荷物の確認をすることを周知徹底するとともに、服薬状況確認表を活用していくことにしました。

【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。	
		苦情はありませんでした。	