

2015年度（2015年4月～2016年3月） 苦情受付と解決の報告

社会福祉法人大阪福祉事業財団

■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
5月23日	利用者家族	連絡帳の園からの欄の午睡時間、排便があり・なしの記入がされていないが続いている。一度伝えたと改善が見られなかった。	記入をしていないことを謝罪する。複数の職員で確認し合い、記入を忘れないように改善していくことを伝える。職員間で連絡帳は保護者と信頼関係を結ぶ大切なものであることを職員で確認しあいました。
11月28日	利用者家族	冬場でも水分補給が必要ということを理解し、水筒を持たせていますが、ほとんど飲んでいません。声掛けしてほしいと申し出がありました。	子どもたちとお茶を飲む時間を確認し、職員も意識して促していくことを保護者全体に伝えました。そして、冬場でも水分補給の大切さを職員で確認しあいました。

【高齢・救護関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
7月6日	施設利用者	施設利用者Aさんより看護師が付添って通院し、胃の検査をした。不安な気持ちで検査受けたが、看護師が迎えに来るのが遅く長く待たされて辛かったと申し出がありました。	聞いた職員がその場で直ぐにお詫びし、付添った看護師からも再度謝罪し了承していただきました。同日に他の利用者のことで医師との面談があり、当初の病院との確認では時間に余裕があると判断し人の看護師で対応しましたが面談が予定時間より遅くなりAさんを待たせる結果となってしまいました。今後は利用者さんの安心安全を優先し同時に2件の受診や面談を入れないように対応します。
11月27日	施設利用者	施設利用者Sさんより、「見てほしい物があったのでナースコールを押したが、コールに出たA職員が2階(フロア)にいる職員に見てもらってと言ってコールを切った。物を見てほしくてコールしたのに見えない私がどうやってフロアにいる職員を探せばよいのか。あんまりな言い方だ。A職員は上からな言い方をする。」と申し出がありました。	総主任がその場でお詫びし、A職員に日常的な対応について改善するように注意し、同じことがないようにすることを伝えました。その後すぐにA職員に事情を聞くと、自身は入浴対応で慌ただしくしており、Sさんのフロアには別の職員がいたのでそのように言ったが良くない対応だったので謝りますとのことと、Sさんに謝罪し、「わかってくださいます」と了承していただきました。

【障害者関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月30日	利用者家族	移動支援中に自分の小遣いで購入したものについての報告がなく、自宅で(購入したことを親が知らずに)本人に声をかけたらパニックになったと申し出がありました。	自宅へ訪問を行い、報告を行わなかったことに対して謝罪をし、今後予定されたもの以外の購入は連絡と確認する事で了解していただきました。
2月18日	利用者家族	利用中に他の利用者とのトラブルとなり、そのことについて家族へ報告をしました。解ってもらっていると思っていた。次にどうするか聞かせてほしい。」との申し出がありました。	最初の電話での報告の際に詳細な状況、対策を十分に伝えきれなかったことを、翌日に再度直接お会いして、経過と再発防止の取り組みをお伝えし、了承を得ました。

【児童関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
8月7日	元利用家族	元保護者より在園児(兄妹)に、障害や病気の有無、学校の選択について適切に施設として判断し、対応されたのかという問い合わせがありました。	施設長が、同日再度内容をお聞きし、在園当時の兄妹の状況とその支援について説明をしました。その後、日をあらためて行政関係者や施設長、担当主任2名が家庭訪問を行い説明をし、本人も含めて謝罪を行い一定の納得を頂きました。
2月10日	地域住民から通園幼稚園に	地域のバス利用の方から、朝の幼稚園登園時、毎日優先座席に座らせ、また、レインコートを着せたまま座らせているのどうかという申し出がありました。	送迎を行っている職員に事実関係を確認し、幼児なのであいている座席に座らせていることが多いとの事だったためバスの込み具合を見て座る場所を配慮する事、レインコートについては乗車時に迷惑のかからないよう速やかに脱ぐことも徹底する様伝えました。通園幼稚園にも報告しました。

【病院・本部事務局関係】

月・日	申出者	申出内容	対応内容
1月19日	家主	施設の事業である、グループホームの家主の方より電話があり、不動産業者より2件のうちの1軒の契約解除する通知を受けたが、次の借り手の心配から問い合わせがありました。	本部より、当該施設に連絡ことを伝えました。当該施設は、本部事務局より連絡を受け、家主の方を訪問し、状況説明と連絡の遅れたことをお詫びしました。

■2015年度 苦情受付と内容の件数 (2015年4月～2016年3月)

社会福祉法人大阪福祉事業財団

(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	2	18	3	1	24	8		5		7	4	24
高齢・救護施設	8	5	2	1	16	4				10	2	16
児童施設	3	13	5	6	27	11		4		9	3	27
障害施設	3	18		1	22	13				8	1	22
病院・本部	1	4		1	6	2				1	3	6
計	17	58	10	10	95	38	0	9	0	35	13	95

(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		3			3	1				1	1	3
すみれ保育園		2			2			1		1		2
ひむろこだま保育園	1	1	2	1	5	2				1	2	5
東桃谷幼児の園		5	1		6	1		1		3	1	6
高鷲保育園	1	6			7	3		3		1		7
阿保くすの木保育園		1			1	1						1
城東養護老人ホーム	2	1		1	4	1				2	1	4
城東特別養護老人ホーム	1	3			4	2				2		4
槻ノ木荘	3		1		4					3	1	4
高槻温心寮	2	1	1		4	1				3		4
すみれ乳児院	2	2		1	5			2		3		5
すみれ児童館			1		1			1				1
すみれ愛育館		4	1	2	7	3		1		3		7
豊里学園		5	2		7	3				1	3	7
高鷲学園	1	2	1	3	7	5				2		7
すみれ共同作業所		3		1	4	3					1	4
あさひ希望の里	1	3			4	4						4
南海香里のさと		1			1	1						1
貝塚こすもすの里		2			2	2						2
三島の郷	1	6			7	1				6		7
せんごくの里	1	3			4	2				2		4
すみれ病院												
本部事務局	1	4		1	6	1				1	4	6
合 計	17	58	10	10	95	37		9		35	14	95