

社会福祉法人 博愛社 サービス向上委員会資料

事業所名（報告者） 児童養護施設、地域小規模、わくわく、かなーちえ、すまいるすてっぷ（梶川） 報告期間 2023年4月～2024年3月

A) 苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	複数	SS利用希望の保護者	SSの返事はいつわかるのか？	①問い合わせから利用決定まで時間がかかってしまう理由としては、予約制や先着順ではなく、児家センから2つの児童養護施設の主任へ連絡を入れ、各ホーム職員と相談後に返事をもらう。利用が難しくても再度調整を行いながら利用できるよう協議を重ねている。 ②翌月の勤務表が出来ておらず希望日の予定が組めないため、返事が出来ない。	○ 終結・継続中
2	6月4日	週末里親	週末里親よりこどもが帰社したら連絡が欲しいと言われていたにもかかわらず、既に帰社していたにもかかわらず折り返しの電話をしていなかった。	電話を受けたものが他ホームに繋いでしまったことによる連絡ミス进行謝罪し、今後、職員や子どもが何処で何をしているのかを把握しながら業務を行うこととする。また、職員間での連絡を密に行い、再発防止に努める。	○ 終結・継続中
3	7月24日	大阪市子ども青少年局 管理課 (SS担当)	SSの減免書類（利用料金が無料になる）について保護者が用意した書類は無効であるため料金が発生するという連絡が入った。	「無料になる」ために必要な書類を確認したつもりになっていたが、やり取りに関する正式な書類はなかったため、保護者へ謝罪の連絡を入れ、今回の料金については博愛社で負担することも重ねて伝えた。	○ 終結・継続中
4	7月15日	母	21：20母より入電。他ホーム新人職員が電話対応するも電話の引継ぎが上手くいかず、また話し方がなあなあで丁寧ではないとかなり立腹される。	「新人で対応が分からないため後程掛け直す」と一度切電。主任に電話連絡、事情説明し対応をお願いする。主任から電話連絡、電話対応の件について謝罪し落ち着きを取り戻される。	○ 終結・継続中

5	8月2日	母	16:30ごろ、本児が博愛社での虐待案件を警察に言おうとしていた事実が、姉妹の耳に入っていることに関して「その情報が漏れているのはなぜか」と怒りながら電話がある。	当該職員が不在のため出勤次第折り返しの電話が欲しいとのことで、8月5日、職員から母に連絡し、今回の件を謝罪する。	○ 終結・継続中
6	8月2日	叔父	面会外出の帰社時間について、職員によって伝えられる時間が異なることで、こちらの対応に不信感を持たれる。また、対応した職員について、棘のある言い方をされたら職員の対応について指摘を受ける。	・職員間での情報の共有が出来ていないこと、不快な思いをさせてしまったことへの謝罪の電話を入れる。	○ 終結・継続中
7	9月25日	赤ちゃん広場に 来所の保護者	毎月発行している『かるがも10月号』を手渡すと、10月のカレンダーで今月の予定を表示しているが、カレンダーの日付と曜日がズレて間違っていた。	ダブルチェックも出来ておらず、すぐに回収をして作り直し、帰るまでには改訂版をお渡しすることができた。	○ 終結・継続中
8	10月15日	里親	7月末日申込締め切りの里親更新研修受講可否について、その後の連絡がない。	受講決定通知書は、研修日一ヶ月前の送付であるが、里親更新研修の場合、希望をうかがっている状態で三か月やりとりが止まってしまうため、通知書を早めに送付する。	○ 終結・継続中
9	10月15日	本児	職員が本児のテレビ用アンテナを預かった際に、本児が110番で警察に電話を入れ施設名、名前を伝え警察の方にアンテナを盗られたと伝えている。	職員と電話を交代し、施設内で起こった事案であり、窃盗等ではないことを説明し謝罪をする。警察官の方からも施設内で話をして下さいと言われ切電。	○ 終結・継続中
10	11月1日	すまいるすてっぷ 利用者	「育休延長手続きのために、令和5年度途中入所申請をし、保留通知を発行された上、令和6年度4月入所を目指したい」と相談に来られた利用者に誤った内容を伝え、手続き不要にも関わらず再度来庁させてしまう。	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市総合コールセンターの問合せ内容（苦情）に対して回答を送付。 ・制度内容を再確認し、相談内容をよく伺ったうえで説明ができるように指導がはいる。 ・スタッフ一同で制度内容を再確認を実施。 ・窓口対応業務向上のため、淀川区役所の窓口対応業務の見学研修を申し入れ、見学研修を実施。見学研修をうけてスタッフ一同窓口対応業務を共有する。 	○ 終結・継続中

11	11月15日	区社協担当者	淀川区の居場所づくりのパンフレットを作り直すのに、駄菓子屋はくあいを載せていただけるかの相談をしていたにもかかわらず、「博愛社の中でも再検討する」とお伝えしたまま、最終結果を連絡出来ていなかった。	閉め切り日の連絡があったことで、今回は見送る事になったと伝えられていなかったことに気づく。連絡出来ていなかったことを謝罪する。	終結・継続中
12	11月25日	母	本児の剝離骨折の件を連絡できておらず、面会時に発覚したことで「聞いていない、連絡してほしい」と言われる。	謝罪を行い、今後はきちんにご報告させていただく事を伝える。	終結・継続中
13	12月2日	週末里親	本児の居室に無断で入り、カバンの中に携帯電話らしきものが入っていることを職員が発見。その際に癩癢を熾し、施設備品等を破損したことについて、携帯を預からなかったのは当方が悪いが、どうして勝手に自室に入り、勝手に鞆を開けて携帯を持っていったのか、また、自室に入った職員と話がしたいとのこと。	居室に入った経緯を説明し、勝手に鞆は開けていないこと、携帯を持っていないこと、本児から携帯を預かったことを説明する。また、居室に入った職員に対して注意をしていることを伝えると、話がきちんと筋が通っていること、きちんと説明してくれたこと、自分（週末里親の兄）も勘違いをしていたとのこと。	終結・継続中
14	12月3日	ショートステイ利用希望者	調整中の返事が欲しいと入電あり。	保護者も他の対応を考えないといけないので、預かれないのなら担当者から早目にお断りの連絡を入れるようにする。	終結・継続中
15	1月29日	すまいるすてっぷ利用者	毎月発行している「かるがも」を、赤ちゃん広場の参加者やすまいるすてっぷで配布しているがもう少し早く届けて欲しい。	謝罪後、月の半ば頃の完成を目指し、完成次第早めに届けることとする。	終結・継続中
16	2月2日	SS問い合わせの保護者	SSの問い合わせがあり担当者が不在だったため伝言を残していたが、連絡先を記入したメモをシュレッダーにかけてしまい、こちらから折返し連絡ができずにいたところ、2週間後に父から苦情の電話を受ける。	電話対応者はメモを残していたが、転送電話で受けたもので、履歴を辿れなかった。先方からの再連絡を待つしかなく、2週間後に父から苦情の電話を受けた際にはかなり憤慨されていた。経緯を説明し、謝罪を繰り返すことで理解を得られSSの調整の話をする事ができた。	終結・継続中

17	3月21日	近隣住民	玄関前に公用車を停めていたことで向かいの家の車が出しにくい	家に駐車するのは必要最低限とし、仮に駐車すると なっても自転車を整理した上で車庫に駐車し、ご近所の迷惑にならないようにする。日頃からの挨拶を心掛け良い関係作りに努める。	○ 終結・継続中
----	-------	------	-------------------------------	---	----------

他1件あり、児童養護部門の苦情相談件数は18件。

1件に関しては相談内容が特定される可能性があるため掲載しておりません。