

苦情・要望事項

令和7年度 苦情処理状況

(事業所別件数) 令和7年4月分～令和8年3月分

事業所名	説明不足	職員の態度・対応	サービス内容	管理体制	その他	合計
法人本部	0	0	0	0	0	0
天宗瓜破園	1 (0)	3 (0)	0	0	0 (1)	4 (1)
天宗瓜破東園	0	0 (1)	0	1 (1)	3 (0)	4 (2)
天宗長吉園	0	0	0	0	1 (0)	1 (0)
天宗東住吉園	0	0	0	1 (0)	0	1 (0)
天宗清見台園	0	0	0	0	0	0
矢田第三保育所	0	1 (0)	0	0	0	1 (0)
瓜破西地域在宅	1 (0)	0	2 (0)	0	0	3 (0)
平野地域在宅	0	0	0	0	0	0

(注) 各欄左側は苦情件数、右側 () は相談・要望件数です。

(苦情・要望処理内容等)

「説明不足」 ① 天宗瓜破園 ② てんそう苑

- ① インフルエンザ時の対応について電話で伝えた内容と実際に保護者に対応した職員とで対応の違いがあった。(対応) 再度、感染症の際の園への出入りや主治医の意見書について説明し、納得して頂いた。
- ② ケアマネジャー ご利用者が住宅型有料ホーム入居の際に変化があれば家族に連絡するとお伝えしたが、入所後1回も連絡がないと苦情相談が法人本部あてに入った。ご本人がしっかりしている方で家族とコミュニケーションが取れていると理解していたこと、施設から家族に説明があると思っていたため連絡していなかったことをご家族に謝罪し、その都度連絡するようにした。

「職員の態度」 ① 天宗瓜破園 ②天宗瓜破東園 ③ 矢田第三保育所

- ① ○子どもが怪我をした時の園からの謝罪と説明がなかった。
(対応) 保護者と園側で話し合いを行い、謝罪と事故についての補償の説明等を行い、納得して頂いた。
○子どもを迎えに行った時に、「ずっと泣いていてご飯も食べなくて昼寝もできておら

ず、この状態が続くと預かれなくなるかもしれない。」と言われた。そのような状態の子どもを預かってくれるのが保育園ではないのか？

(対応) 子どもが体調不良の際やお迎えの要請の目安について再度丁寧に説明し、誤解があったことを謝罪すると共に、今後の保育者の対応について改善した。

- ② 子どもが園に行くときに行き渋りがひどく、担任の接し方ではと事務所に相談があった。

(対応) 保育室の見守りを強化し、保護者にもケアを行った。その後改善された。③

- ③ 登所時、母が送って来られた際、保育室に入る前に、本児が母から走って離れ、門から出ようとした。門には職員が立って門番をしていたが、別の保護者に対応中で、止められなかったが、母が追い付いて止め、外へ出る事は防ぐ事ができた。

(門を開けているなら、しっかりみておいて欲しい。みれないなら閉めていて欲しい)

本児は障がい手帳を所持しており、支援が必要な子である。担任は、その事を理解し、手立てをしているとは思えない。(参観の時に感じたとの事)

療育施設に通所している。(午後から併用通所) その事業所に、担任が電話をした事。内容・・・本児を迎えに来られる担当者が、本児を呼び捨てにする事が気になる事を伝えた。責任者の方が気になる事は言って欲しいと担任に言っておられたので連絡した。(父によると、事業所には色々な面で助けてもらっているの、頭が上がらない事。直接、父に伝えて欲しかった。)

(対応) 以上の内容で、申し出者の父親、所長、担任、主任、との4名で懇談を行った。退所を決めておられたので、穏やかに話が進んだ。母親は外国籍で、コミュニケーションの取りづらさもあり、信頼関係が希薄で有った事も要因の一つである事等、父親も理解しておられた。障がい児への支援計画等、保護者と共有し、理解を得る事の大切さを痛感した。

「サービス内容」① てんそう苑

- ① ヘルパー 服薬忘れ 認知症のあるご利用者様の内服確認において、水と薬を用意し内服の声掛けを行った後、別の用事を行い戻った際薬がなくなっていたため飲んだと思っていたところ後日薬が発見され飲んでいなかったことが判明した。本人の体調に変化はなかったが直ぐに家族に連絡し謝罪を行う。確実に服薬を見届けることを徹底する。
ヘルパー 担当ヘルパーの交代を希望 思うようにしてくれない。サービス拒否につながっていたが担当編子宇することで継続している。

「管理体制」① 天宗瓜破東園 ② 天宗東住吉園

- ① 毎年意見があると電話がくる近隣の方で、車で送迎する保護者が多い。駐車場所が迷惑 弥運動会当日の保護者のマナーが悪いなど。(理由) 一人の保護者は相談で、運動会当日、遅れてきた祖母を入れてくれず、門を開けてほしかったと言うこと。2件ともに対応結果として、よく話し合い今後の参考とすることを依頼者に伝えた。

- ② 送迎時の施設前駐車に対する苦情 対応・・・全面駐車禁止のコーンを設置した

「その他」① 天宗瓜破園 ② 天宗瓜破東園 ③ 天宗長吉園

① 卒園お別れ会の時の服装について、私服にすると保護者の負担があるため、制服ほしい。

(対応) 今年度は保護者も準備を終えているため、次年度以降、検討することとなる。

②○プールの日に遅刻してきたので、入れないことを伝えると、「区役所に言う」と怒っていた。ベトナムの方で、園のルールが伝わりにくいので、丁寧に説明した。

○クレマーの方で、ロッカーにスモックを忘れたから「今から洗濯するから持ってきて確認しなかった担任が悪い」という電話。以前ロッカーを確認するようにします。と伝えたこともあり、この日に限り、担任が持っていきました。

○いのこりのクラスの前に我が子だけカバンをおいてほしいや、インターホン出るの遅いなど、②の方が事務所にきては、「園長だけにして、他の先生でていって」と声を荒げてクレームをいう。対応として、園長だけでなく、主任、副主任も同席し、話を聞き、園のルールを伝えていく。

③ 大阪市こども青少年局から、「年度更新の就労証明提出についての問い合わせがあった」との連絡があった。その保護者は、きちんと働いているのに、年に2～3回も園から就労証明の提出を求められることに疑問を感じているとのことであった。また個人情報を軽視している、情報の取扱について不安があるという声も寄せられた。園では、以下の理由で書類の提出をお願いしている。

- ・年度更新時に、「就労証明書(大阪市)」・「勤務条件にかかる証明書(園用)」
- ・土曜保育を利用する保護者のみ提出する「土曜保育申請書(就労証明)」
- ・夏季お盆期間に登園する場合の出勤確認(証明書またはシフト表)

保護者には、書面にて回答し、なぜ書類が必要なのかを丁寧に説明した上で、再度提出のお願いを行った。また、園としては、これまで以上に個人情報の管理を徹底し、情報漏洩防止に努めることを改めて確認した。