

2015(平成27)年度上半期 社会福祉法人雲柱社 苦情・ご意見受けつけ報告

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
1	学童クラブ	2015. 4. 14	近隣住民	安全管理	近くのアパートにある消火器を持ち出し、道路に噴射するいたずらがあった。現場は見えていないが下校時で子どもの声が聞こえており、通学路でもあるので学童クラブ児童で知っている人がいないか確認してほしい。下校態度についてルールを厳しく伝えてほしい。	施設長、指導員が現場に行き、申出人に会い、話しを聞く。また、小学校の生活指導主任も立ち会う。翌日、学童クラブ、学校で確認をする。副校長より連絡があり「学童クラブ児童ではない。中学生くらいの男性が消火器の粉末をまいていたとの目撃証言があった」とのこと。施設長が学童クラブ児童ではなかったことを申出人に報告する。下校時のルールについては学童クラブ児童に再度確認をした。
2	保育園	2015. 7. 3	保護者	施設管理	園舎改修工事の為、送迎時の出入り口が園庭側一か所になっていた。けっこうな雨が降っていた日に、通路に雨が吹き込んでいた現状があり、「こんな濡れた所を子どもに通らせるのか」と職員に話があった。	安全確保のため、日常は使用を遠慮してもらっていたホールを、通り抜ける形で部屋までいっていただく。また通路をこまめに拭く等の対応をして納得していただいた。
3	保育園	2015. 04. 7	保護者	保育士の関わり	保護者から電話で連絡があった。噛みつかれる事が続いている。また、自分の子どもが噛んだ時は教えて欲しい。	進級したばかりで、不安定な子どもがいる事や保育士が止めきれない事を謝罪した。園で起きた事は園の責任という事と、トラブルの場合はその場で子どもたちに話をする事を伝えた。保護者から「噛んだり友達を傷つけたりした場合、その様子を知りたいと思っている保護者もいるという事もわかってほしい。」と話があった。
4	保育園	2015. 04. 17	保護者	園での様子	子どもが保育園に行きたくないと言っている。	担任が園での子どもの様子や、友達との関わりを伝えたところ「園での様子が分かりました。」と保護者から話があった。
5	保育園	2015. 05. 07	保護者	保育士の関わり	お迎えに来た保護者を子どもが見つけ、保育室から廊下に出てしまった。保護者が帰る用意が終わるまで子どもをきちんと見ていて欲しい。	担任が謝罪し、保護者の方が準備が終わるまで子どもが廊下に行かないように見ていく事を伝えた。
6	保育園	2015. 05. 07	保護者	安全管理、保育士の対応	トイレから出てきた子どもが、ズボン履き替え用積み木のベンチにつまづき、積み木の角に額をぶつけてしまった。トイレから出てすぐのところにベンチを置いたり、鞆掛けも危ないのではありませんかと話して欲しい。と話があった。また、その件で園長が謝罪した時に、保護者から「状況を伝えた担任の態度が悪かった。」との話があった。	お迎えに来た保護者に謝罪し、ベンチ、鞆掛けをずらし積み木の角が出ていたので布でカバーをつくった事を伝えた。また職員の態度については、園長が保護者の対応、態度について指導した。
7	保育園	2015. 05. 09	保護者	保育士の関わり	お迎えに行ったら、便をしていてお尻が赤くなっていた。定期的におむつの確認をして欲しい。	担任とその時の担当保育士が謝罪し、しっかりとおむつの確認をしていく事を保護者につたえた。
8	保育園	2015. 06. 27	保護者	保育士の関わり	保育士が、言葉を略して子どもに伝えていた姿を見た。言葉を覚える大事な時期に略したり、間違った日本語を覚えてしまうのでやめて欲しい。	保護者に謝罪し、職員全体で言葉使いに気を付けるよう確認する旨を伝えた。パート職員を含め全員で言葉使いには気を付けることを確認した。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
9	保育園	2015. 07. 16	保護者	園の対応	子どもが、他児に押されてバランスを崩し、耳を棚にぶつけた経緯を、お迎えの時に保護者に説明した。その際「少し腫れて内出血しているにも関わらず、病院に行かない判断は看護師がしたようだが医者ではないではないか。どのような状況で（故意なのかどうか）怪我をしたのか、押した子の名前を教えて欲しい。」とお話しがあった。	「押した子どもの名前は教えられない事になっている。が、入院するなど大きな怪我の場合はその限りではない。」という事を施設長から伝えた。また、翌日保育園で病院に連れて行くことを伝えた。「怪我をした時の状況の説明を再度してほしい。」というということだったので、保護者の方に担任が説明するようにした。 通院結果はお迎えに来た保護者に伝えた。
10	保育園	2015. 08. 24	保護者	保育士の関わり	子どもの薬を朝職員が預かる時に、保護者が記入する書類と薬を入れるボックスを事務室から持って行き忘れていた。職員の対応をきちんとして欲しい。	保護者から、電話があったのでその時に謝罪し職員の対応を徹底する事を伝えた。
11	保育園	2015. 09. 28	保護者	園の対応	保護者より口頭で、「園で、子どもの困った行動について、担任より、壊したものなどの写真を見せられ説明を受けた。後にこの件について園長が知らないという事実が分かった。また、報告すべきことが抜けていたり、子どもへの対応について信頼が持てない」という申し出があった。	当該職員に、写真の件、報告漏れの件等確認する。写真については担任の判断で行ったとのこと。報告漏れがあったことや、本児への対応について配慮が欠ける点があったことも確認する。保護者と面談し、園長と当該職員で本件について謝罪した。保護者とは、本児の対応について前年度のクラスから共に話し合ってきたが、なかなか状況が変化しないことも、園に対して不信感を持つ一因になっていると思われた。 この件と本児への対応について、当該職員への指導を行い、クラスと改善点について話をする。この件について、園全体に報告及び共有を行い、クラスのみ問題ではなく、園全体として皆で取り組んでいくことを確認した。 保護者には、職員への指導、具体的な対応等についてお話しをし、経過を見ていただきたい旨をお伝えした。
12	保育園	2015. 5. 28	匿名で保護者だと推測される	保育内容	匿名で保護者だと推測される方よりメールをいただく。行事に対する負担感が多い。パートの身として金銭的に大変。行事等の際に差し入れがあったことを聞くと不愉快になる。平日に仕事を休んでの参加等も大変である。幼稚園ではないので行事に対してもっと配慮してほしい。	施設長がいただいたメールアドレスに返信する。園の行事で差し入れのあったことで不愉快に思われてしまった事を謝罪し、行事への意見をいただいたことを感謝する。そして、今後の行事への改善点を提案し、また、特に平日行われる行事に対しては家庭ごとの事情に沿って配慮をしていきたいので、個人的にご相談くだされば、対応策等を考える旨をお伝えする。返信のメールが来たが、個人的対応ではなく、園として行事の廃止等を考えてほしいとのことであった。その後はメールの返信等はなかった。また、園の行事に関して次月の園便り等で説明を行った。
13	保育園	2015. 5. 29	保護者	職員の対応	乳児女児が転倒したとき、その音が聞こえたのにもかかわらず職員が2人とも、散歩の準備をしたりして、その状況に気付いていなかった。後頭部を打っていたこともあり、対応に疑問を感じた。散歩の準備をしていた職員は何か音がしたと気づいていたようなので、振り返り対応をしてほしかった。散歩の準備に人の手が取られるならば、人をもう一人入れるなりして体制を考えてほしい。	クラスのリーダーが保護者に対して謝罪し、今後このようなことがないように改善をし、丁寧な対応を目指していくという事をお伝え、保護者も納得された。次の朝、その場面にいた職員が保護者の方へ謝罪し、夕方施設長が保護者の話を聞き、今後の指導と改善について説明を行った。
14	保育園	2015. 8. 17	保護者	職員の対応	帰宅途中に顔に傷があったので、様子を聞こうとして電話を入れた。その際のやり取りの中で職員が気づいていなかったことがわかった。今までの中にも似たようなことがあったのでこれまで感じていた思いもあり、クラスの担任が子どもをきちんと見ていないのではないかと思い、職員の対応をきちんとしていただきたい。との話があった。	クラスのリーダーが翌朝謝罪し、母親の思いを聞くために次の日面談を行う。クラスのリーダーと話をしたことで、お互いに理解を持つことが出来た。後日、施設長との面談の時間をとり、クラスで検討した改善結果等をお話し謝罪した。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
15	保育園	2015. 8. 13	近隣の人	施設管理	近隣の方から、朝や夕方の自転車の置き方がとても危ないのご指摘を受ける。一方通行の園の前の道を通る際に、自転車にぶつかりそうになることがある。大変危険なので、もっときちんと自転車を管理してほしい。	申出人の方がわからなかったので、町会の方に相談をする。町会の方も、保育園での自転車の止め方については、自動車との接触事故を危惧されていたので、町会からも提案をいただく。急遽、玄関周りの環境を整備し7台の自転車を止められるように駐輪場をつくった。また、保護者の方へ自転車の止め方を周知徹底するために、手紙の配布及び掲示。また送迎時に自転車整理のために職員を配置し、安全確保に努めた。さらに、地域の区議会銀を通じて区議会に陳述を出し、行政と調整を行ってくださった。その結果、8月24日に隣の公園の一時駐輪可能が認められた。そのいきさつをすべて、町会に報告し、町会経由で苦情を訴えていた人に報告をしていただいたところ、納得されたとのこと。
16	保育園	2015. 07. 13	保護者	危機管理	保護者からお便り帳で以下のような記載があった。「最近小さい子が保護者が抱っこしてあげて自動ドアや門のスイッチを押しているのをよく見かけてます。」本人がやりたがるので・・・”ということが多いようですが、子どもにやらせないというのが周知されていないのでは？」と心配です。	担当が「職員でも確認し、伝えていきたいと思います。」とお返事する。又、口頭でも職員や施設長が保護者から聞いていたので、職員会議で周知し、改めて保護者向けに、貼り紙と園便りで大人が操作するようにお伝えした。申し出た保護者には、対応方法について施設長より口頭でお伝えした。
17	保育園	2015. 04. 09	保護者	施設管理	担任に口頭でも伝えられたが、翌日にも連絡ノートを通して、「クラスの着替え入れに入れてあったおむつカバー、靴下、紙おむつがなくなっている」との訴えがある。園内での共有、注意喚起、また、改善点があれば対応をお願いしたいとの内容だった。	その日のお迎え時に、担当が話をする。おむつカバーや靴下、紙おむつは着替えのために、一組ずつ別の場所に保管している。そのことを保護者に伝えられていなかったことを謝罪して知らせる。また、「気づいたことは溜め込まずに何でも話してください。」と伝えたことで、保護者も気持ちが楽になり「救われました」と翌日のノートに書いてくださった。また、なくなったと思われていたおむつカバーも後日、家で見つかったことを知らせてくれた。
18	保育園	2015. 08. 21	保護者	職員の対応	延長保育のお迎えの時に延長担任のところへ来て、子どもから「今日、水着がなかったからプールに入れなかった」と聞いた。しかし、着替え棚の泥んこパンツ入れの一番上の目立つ所に本児の水着が置いてあった。朝は父親が送っていたので入れ間違えてしまったのだろうが、子どもが「ない」と言ったら探してもくれないのか?少しでも探してくれば、すぐに分かったのではないか?しかも、今日はプールに入っていなかったことをノートにも何も書かれていなかった。プールもあと少しなので、入れないのがかわいそうだ。との内容	話をうけた延長担当がその場で謝罪を行った。また、クラス担任に確認することを伝える。当日担任は休みだったが、その日は金曜日だったため、休みをまたぐよりもすぐに対応した方が良いと判断し、園長に了承を得たうえで、延長担当が担任に連絡した。苦情の内容を伝え、保護者に電話を入れてもらうことにする。担任との電話でも同じような苦情の内容を一通り話すと「私も忘れ物が多くなったりして申し訳ありません。」と落ち着いたようであった。週明けに保護者に改めて口頭で謝罪をすると、すっかり気持ちも和らいで、「こちらこそすいませんでした。」と言ってもらえることが出来た。
19	保育園	2015. 08. 14	保護者	職員の対応	連絡ノートと更に口頭にて苦情が入る。午睡時に眠れずにいた子どもが、その場にいた職員から「うるさいなら出ていって」と言われた。本人の話では2, 3度あったようで「お昼寝が嫌で保育園に行きたくない」と言っている。寝つきの遅い子であるという事を覚えていてほしい。様子を見るとその他の場面でも子どもに対してきつい口調の時があるようで気になる。	その場で謝罪を行った。職員にも言葉遣いや対応について指導を行うことを伝える。該当職員に指導し、また、全職員でも共有し、子どもへの対応を改めることを確認した。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
20	保育園	2015. 09. 01	保護者	職員の対応	今朝、父と登園した際、他児から「やっつける」と言って物を投げられ、更に同調した4人の子たちが物を投げてきた。その場にいた職員は見て見ぬふりであった。 最近子どもは「保育園に行きたくない」と言っていて、担任にも相談して、様子を見ていくと話合っている。しかし、今回のようなことも登園拒否と関連していると思う。 今回のような「いじめ」に関して、再度丁寧に確認して園児に対して丁寧に指導してほしい。ヒーロー物の遊びの延長で発生した事象だとしても、関わっていない子へ危害を加えないよう指導してほしい。ヒーロー物の遊びも悪いとは思わないが、一歩間違えば「いじめ」、「怪我」につながる。 先生に対しては、ただ状況を見ているだけではなく、遊びなのか、そうでないのか、いじめているのか、嫌がっているのではないかという事を見極めて適切に対応してほしい。という内容で、電話の後、メールでも送られてくる。	その日のうちに話をさせてもらうことを約束をした。お迎えに来た時に、職員2名と保護者とで面談をする。 今朝あった出来事の詳細を、その場にいた職員から聞き取りをして、対応はしていたのだが、状況に気づくのが遅れていたことを伝え謝罪した。 その後、職員でミーティングを行い情報を共有し、受け入れ時の留意点や子どもたちへの対応についてもきちんと確認をしていくことを伝える。 母としては、戦いごっこをやめてほしいというわけではなく、どのようなルールで行われているのか？『遊びに入っていない子を巻き込まない』というルールも付け加えてほしいとの希望が伝えられる。 その事についても、きちんとクラスで伝えていきたいという事をお話する。 また、本児のクラスでの様子等も伝え、今後も「行きたくない」とならないように保育士も気を付けてみていきたいという事を話すと、保護者からも「話ができて良かったです。ありがとうございます」と言ってもらうことが出来た。
21	保育園	2015. 09. 15	保護者	職員の対応	本児が、園庭の倉庫に、他児3名から閉じ込められるという事があり、その場で気づいた職員が注意をし対応した。しかし、その日のお迎えは祖母だったため、細かい状況を説明できなかった。翌日、詳しく伝えるよう考えていたが、ノートに「とても残念です。正確な情報を聞きたい。本人、閉じ込めた子、整備、環境、保育士（園全体）全てにおいて問題があり、今回の件が起きていると考えている。」という内容が記載されていた。 翌々日の夕方に面談をする。「今回も前回と同じ子であったというのが引っかけ、保育園には限界があり、やはり子どもは家庭が育てていくものである、と考えている。きちんと保護者にもこのことを発信してほしい。」という事も言われた。	保育園が子どもたちの育ちのすべてを担うのではなく、家庭と連携して、その育ちを援助していく場であり、保護者にもいろいろな面で発信、共有していくことを確認する。 今回、戦いごっこ遊び中に起きたことだったため、戦いごっこについては、そのルールをお便りの形で発信していくことを確認する。また、子どもが「保育園に行きたくない。」と言っていて、今回の事で更に行きたくないと言っていることへの心配について、しっかりと職員同士で情報を共有して、少しでも楽しいと思えるように配慮していくことを伝える。 話しをしていく中で、保育園での対応もわかってもえ、今後の様子を見ていくという事を了承してもらった。戦いごっこでのクラスの子どもたちの様子やルールについて家庭でも子どもたちと話す機会を作ってほしい、という内容で後日クラスからのお便りを発行。その事についても評価していただく。
22	保育園	2015. 7. 15	近隣住民	園の対応	保育園でプールが始まったらさらに声がうるさくて窓を開けるとテレビの声が全く聞こえない、どうにかならないのか。我慢の限界だ。子どもの声は仕方ないが男性の職員の声は大きすぎる。 職員に注意して欲しい。自分が直接言ってもいい。	その場で謝罪を行った。「子どもの声は仕方ないから大人の声については気をつけて欲しい。前回、雪が降った時に職員が雪かきを手伝ってくれた。お互いに持ちつもたれつつこれから行きたいと思っている。」と言ってもらう。 後日、理事長と園長でご自宅へ伺う。挨拶に行ったことで、「仕方ないね」と納得して下さる。また、「同じアパートのもう一人の方のところにも行った方が良い」と言われ、同じく謝罪に行き、一定のご理解をいただく。
23	保育園	2015. 07. 23	保護者	園の対応	保育園で虫に刺された所が熱を持ち腫れている。こんなに腫れるなんて、何の虫に刺されたのか!?教えてほしい。また、お迎え時(延長時間帯)に言われても通院できず困る。	電話を受けた職員は、担任から報告を受けていなかった為、保護者の質問には応えられなかった。そのため、謝罪を行い、担任に連絡を取り、確認してから折り返し電話をする旨を伝える。 報告を受け、園長から折り返し電話をし、「午睡中に蚊に刺され、看護師が診て処置をした。」旨を伝える。 翌日の登園時に、担任により改めて謝罪する。保護者は落ち着いていたが、前夜救急で受診したとのこと。 今後は担任からの引き継ぎを、より密にするよう職員会議で話す。
24	児童館・学童クラブ	2015. 6. 8	保護者	安全管理施設利用職員の対応	職員が、児童の出欠確認のため保護者の携帯電話・職場に電話で連絡をした時に、「①事前に欠席連絡をしているのに携帯・職場に連絡をしないでほしい。②電話をかけてきた職員の対応が他人事のように聞こえ憤りを感じる。」	改めて施設長から電話をし、本件の職員の対応についてお詫びをする。 児童の出欠確認方法については4月から変更したため、職員間で確認方法について再確認すると共に、保護者の方々に対しては便り等を通して、丁寧な説明を重ね理解を得ていくこととする。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
25	児童館・学童クラブ	2015. 7. 9	保護者	安全管理 職員の対応	保護者から電話で連絡を受けた際に、職員が、児童の帰宅時間・方法について、他児童と間違えて確認しており、双方児童を間違えて帰宅させてしまう。	施設長から電話で連絡をして、各保護者に謝罪をする。 職員会議の場で、一人ひとりの「いのち」を預かっているということを再確認した上で、保護者からの連絡の際には、必ず児童名・用件を復唱することを徹底することを確認する。
26	児童館・学童クラブ	2015. 06. 05	保護者	館の対応	保護者から直接意見を頂いた。 職員の対応に差別感、不快感を感じた。	当該職員、施設長がそのような思いをさせてしまった事を謝罪した。その後、職員会議を行い、公平かつ誤解を招くような対応が無いようにスタッフ間で共通理解をする。
27	児童館・学童クラブ	2015. 8. 3	利用者保護者	職員の対応	保護者から電話で連絡があった。 我が子が殴られて、顔が腫れていたのに連絡がなかった。また、トラブルの仲介の仕方に不満がある。相手には学校でも的にされており、怒りが非常にある。相手の暴力行為をやめさせてほしい。	施設長が電話でお詫びした。また、事実確認をしたうえで直接お会いして謝罪する旨をお伝えした。その後、該当職員に確認した所、保護者に連絡していない事が確認できたので、以下の指導を行い、職員全員でも共有した。 ①初期対応の徹底 ②両利用者の今後の対応 ③関係機関との連携強化 ③夏休み中にベテラン職員の配置 ④プレイルームの使用法検討をお伝えした後、保護者の方にはご理解を頂けた。
28	児童館・学童クラブ	2015. 05. 12	保護者	職員の対応	保護者から電話で連絡があった。 お迎えの日だったが集団（一人）で帰ってしまう。鍵を持たせていないので、今後このようなことがないようにしてほしい。今回は父が早く帰ってきていたのでよかった。	管理職が電話に出て、謝罪をする。今後このようなことがないように気をつけていきますと伝える。 また、後日お迎えに来た際に再度管理職から謝罪をする。 また、第2・第4火曜日はお迎えと受けていたが、チェック表に記入がされていなかった。 職員会議では受けた連絡がもれないように、必ず二重チェックをするよう再度確認をする。
29	児童館・学童クラブ	2015. 8. 22	保護者	職員の対応	保護者から直接法人事務局に連絡があった。 使ったおもちゃを片付けなかった為、おもちゃを使わせてもらえなくなった。おもちゃが使えないので学童クラブに行きたくないと言っている。	管理職から保護者に連絡をいれ、こちらの伝え方、その後のフォローができていなかったことを謝罪をし、経緯を説明する。 他にも同級生から嫌なことされ困っていると話があり、職員間で共有し気をつけてみて行くこと帰る際の見回りの強化をすることを伝える。 職員会議でこの件について報告し、伝え方、その後のフォロー、気づきなど一人ひとりが気をつけ、職員間で小さなことでも共有していくよう話をする。また日々のミーティングで情報交換をしっかりとっていくことを伝える。
30	児童館・学童クラブ	2015. 09. 28	利用者保護者	職員の対応	保護者から連絡帳で、「行事の申し込みの締め切り直前に、チラシを渡された。なぜそのような事態になったのか。」と説明を求められた。	担当だった職員が連絡帳にて事態の経過を説明した。職員間の連携ミスで、チラシを渡し忘れており、締切間際になってしまっていたため、その旨を謝罪した。 今後そのようなことがないように、引き継ぎ事項の改善などを行う事をお伝えし、了解して頂いた。
31	児童館・学童クラブ	2015. 9. 7	利用者保護者	職員の対応	保護者が来館し、口頭で担当職員に「子どもが他の子どもに傷つく事を言われその事を引きずっている。学童クラブを移動させてほしい。」との要望が出された。	連絡帳と電話で、配慮が足りなかった事等を謝罪した。また、子ども達とも話し合いの場を持った。本人とも面談を行ない、何かあったら職員に伝えてほしい事、また声掛けを意識的にするなど本人との信頼関係を作る努力をしたところ、本人は継続して登室するようになった。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
32	児童館・学童クラブ	2015. 09. 16	地域住民	駐車場の対応	近隣の方が、直接事業所に来館し、「事業所の周辺の駐停車している車について、事業所から注意して欲しいと、以前から何度も言っている。しかし、まったく改善されないではないか。どうなっているのか。」と言われた。	施設長が受付で対応し、ご迷惑おかけしていることについて謝罪する。その後、現在事業所が行っている対応策と、現状課題について説明する。改善している部分があること、事業所の利用者以外の駐停車への対応の難しさ等も説明すると理解していただいた。また、今後も職員間で共有していき、駐停車禁止についての掲示や声かけを強化していきたいとお約束したところ、了承していただく。
33	児童館・学童クラブ	2015. 05. 08	保護者	安全管理	参加予定でない日に参加をして、家に帰ってこない事があった。他の保護者から、同様の件がいくつかあったと噂を聞いた。子どもを預ける身として心配である。	行政機関への匿名の苦情であった。行政機関から指導を頂いた。又、現場ではこのような事が起きないように、再度チェック体制の見直しを図るとともに、職員間においても、しっかりと共有を図った。
34	児童館・学童クラブ	2015. 5. 14	保護者	職員対応	保護者の携帯電話に何度も電話がかかってきた。緊急を要するのだと思って電話を取ったら、休みの確認であった。欠席については事前に連絡を入れていた。工作中で電話に出られない事も多い。こういった事が無いように気をつけて欲しい。	事実確認をすぐに行い保護者へ謝罪する。出欠席の取り違いがあり、こういった事態が起こった事を説明し、お詫びを行う。又、再発防止のため出欠席等連絡システムの見直しを行うと共に、緊急時における対応についても、職員と共有を行った。
35	児童館・学童クラブ	2015. 6. 01	保護者	施設利用	施設利用時に、子どもから「外で遊べない」「校庭が使えない」という話を聞いた。低学年の授業終了時間に合わせて、学校の施設を使用できるようにしてもらいたい。	校庭等使用できなかった事をお詫びした。また、基本的には他学年の授業中は、育成室のみの利用になる事をお伝えした上で、可能な限り、学校と調整する事をお伝えした。
36	児童館・学童クラブ	2015. 9. 30	保護者	施設利用	利用児童の保護者より申し入れがあった。宿題をしっかりとやらせて欲しい。帰宅してから、家で取り組ませるのがとても大変である。又、静かに勉強できないと子どもから聞いた充分に対応してもらいたい。	毎日、事業所では学習の時間を決めて宿題に取り組むように声掛けを行っている。下校時間や帰宅の時間によっては、取り組みの時間が多く取れない事もある事をお伝えし、事業所でもできる限り宿題への対応をする事をお伝えした。
37	児童館・学童クラブ	2015. 6. 15	保護者	施設利用	保護者から、電話で連絡があった。「子どもが、イベントでもらった景品が無くなり、楽しみにしていたプログラムなのに、子どもが悲しくなって帰ってきた。そうなった経緯を教えてほしい。また、改善してほしい。」	職員が、児童それぞれに、貰ったら名前を書いて、自分で管理をすること、などの声掛けをしていたが、不十分だったことを謝罪する。「落し物で届いていないか、施設の中で落ちていないか探してから、折り返し電話で連絡する。」ことを職員が伝える。確認したところ落し物箱の中に入っていたため、職員が電話でその旨保護者に報告をする。保護者から、「子どもも、自分できちんと管理できていなかったのも、ご迷惑おかけしました。」と話がある。また、職員から、「帰る時に無くしたものがいないか、忘れ物はないか。声掛けをして、子どもが管理できるようにサポートしていく。」ことを徹底することを伝える。また職員間で、イベントでの景品を渡した時の管理の仕方について改善ができないか検討していく。
38	児童館・学童クラブ	2015. 7. 30	保護者	その他	保護者から、電話で「子どもが夏休みに入ってから、同じ学年の子ども数名から嫌がらせを受けていることが多い。事実確認と、嫌がらせをした子どもの保護者の方へ伝えて欲しい。」と申し入れがあった。	職員が、嫌がらせをしていた児童といやがらせを受けていた児童に事実確認を行った。嫌がらせをしていた児童が、内容を認めたので、謝罪をしてもらい、今後しないように職員から話をする。被害を受けた児童も納得する。関係児童の家庭に、職員から報告を行った。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
39	児童館・学童クラブ	2015. 4. 2	学童クラブ利用者	ケアの内容に関する事項	保護者（母）から連絡がある。 子どもの視力が急激に下がってしまった。1.5から0.1となった。学童クラブでDVDを見せていると聞いているが、どのような環境か。暗い中で見せていると目に悪くないか。その状況と改善策を文章でもらいたい。子どもの視力が下がるという事は、親としてショックで目は「一生もの」と思うといたたまれない。サッカーが出来なくなったらどうしてくれるのか。教育的な配慮はないのか。	夕方に保護者（父）がいらっしやっただけでお時間をもらい、保護者（母）から連絡があった旨、話しをする。 保護者（父）は「いろんな要因があると思う。テレビを近くで見たり、悪い姿勢で本を読むことも、遺伝もあるかも。（父親も子どもの頃から悪かった）」と仰っていただく。 また、DVDを見ていた環境は、カーテンは閉めるが、映画館のような暗さはないと伝え、前にいかない様に、テーブルを置いていると伝える。この件については、文章ではお出ししないと伝えし、保護者（父）から、保護者（母）に話してもらうことをお願いした。行政にも苦情としてあがる。
40	児童館・学童クラブ	2015. 5. 18	学童クラブ利用者	ケアの内容に関する事項	学童クラブの子どもたちが近くの水場で川に石を落して遊んでいて、学童クラブの職員に注意され、うちの子ひとりが職員と一緒に石をもとに戻したようだが、学校の先生から連絡があり、うちの子もだけが川で石を落して遊んでいたように言われ注意された。子どもたちへの指導はどうなっているのか、学校へはどのように報告されているのか知りたい。	水場で遊んでいた児童は複数いて、職員がその場でやめるよう注意を行ったが、石を戻さなかったことについては注意していなかった旨を保護者に謝罪した。 他の児童と話し、石をもとに戻すよう指導をする旨約束した。 また、今回の件について、学校へは報告はしていないことをお伝えした。
41	児童館・学童クラブ	2015. 8. 5	学童クラブ利用者	ケアの内容に関する事項	学童クラブで3年生の2名、物を投げられて嫌な思いをしている。家に帰ってから子どもが私に話すので、「その時に職員に言いなさい。」と伝えた。そのうちの一人は、保育園も一緒だったので「良いお兄ちゃん」と思っているが学童クラブでも注意していただきたい。	保護者の話しを伺い、「学童クラブでもお子様にお話しして、そのような事があつたら、すぐに職員に伝えて欲しい旨伝える。」と話をし、3年生の児童は、お子様のことを嫌がっているからそのような行動をしているのではなく、気持ちとは、別のところで行動を起こしてしまうことがある旨を伝えると、保護者は納得した。
42	児童館・学童クラブ	2015. 8. 18	学童クラブ利用者	ケアの内容に関する事項	昨日、子どもの手の指を見たら、爪が真っ黒に塗られていた。子どもの様子を職員は見えていなかったのか。本人は嫌だったのに「やめて」と言えなかった様子だ。こんな事があつては、困る。	子どもに話しを聞いたところ「他児からピカチュウごっこをやろう、言われた。やりたくなかったが、爪を塗られてしまった。」とのこと。その現場を見ていた職員はいたが、児童は了解してやっていると思っていたため注意はしなかった。配慮が足りなかったことを謝罪し、子どもには「嫌なことは、「やめてほしい」と言おう」と伝える。保護者にも状況説明をし、納得してもらう。
43	児童館・学童クラブ	2015. 8. 20	学童クラブ利用者	ケアの内容に関する事項	子どもが学童クラブで、他児に「デブ」と言われ大泣きしたそう。1年生の頃から続いていて「学校に行きたくない」と言う事があり、その都度泣いていた。2年生になり、仲良しの子とクラスが一緒になってやっと喜んでいくようになった。今回言った児童の保護者に苦情を直接申し上げたいくらい嫌な気持ちである。子ども達の指導をきちんとしてほしい。	悪口を言った児童に話しをし、言われた児童はとても傷ついて、嫌な気持ちになった事を伝えた。言われた児童に謝罪をする。また、今後は「人の嫌がることは言わないこと」を伝え、職員も注意深く見守っていくことを保護者に約束した。
44	児童館・学童クラブ	2015. 4. 10	不明 (利用者 保護者)	クラブの対応	電話でご意見をいただいた。 「毎日提供されるおやつがおいしくなくなった。駄菓子に偏らないようメニューを工夫し、おやつ担当を前の職員に戻してほしい。」	パート職員を含む学童クラブ担当者全員で3、4月のおやつメニューや、購入から提供までの流れ、児童の様子等振り返りを行った。また、苦情の原因となる事柄について次の改善策を話し合った。 ・献立や購入を複数人で確認し偏らないようにする。 ・おやつ時間の雰囲気や子ども自身の気持ちに配慮し、おいしく食べられる環境づくりを行う。 直接回答は不要とのことだったので、日々の取り組みで改善を示すことができるように気を付けている。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
45	児童館・学童クラブ	2015.7.8	利用者保護者	クラブの対応	電話でご意見をいただきました。 「夏の遠足行事と学校プールの日程が重なっている。学校プールが優先なはずなのに、プールに行ったら学童クラブを休むことになってしまう。育成が出来ないというのはおかしいのではないか。」 日程変更等のご要望はなかった。	電話を受けた担当職員が、日程調整の配慮が足りなかったことを謝罪した。 このご意見を受けて、他の保護者に対しても当日プール参加児童は近隣児童館を利用し、遠足から帰宅後クラブでの育成に参加する旨提案した。 今回は当該児童の希望で遠足参加となったが、今後プログラム日程について学校行事との調整を十分に行うよう職員間で改善策を共有した。
46	児童館・学童クラブ	2015.9.1	利用者保護者	職員の対応	事務局に電話でご意見をいただきました。 「新入職員の言葉遣いが粗雑なので、改めるよう指導してほしい。 また、買い物体験プログラムで子どもが小雨の中、“傘をさしているか”と尋ねたが駄目と言われ濡れてしまった。傘を持っているのに濡れてしまうのはやめてほしい。4月からの担当職員はまだ日が浅く、直接言いにくかった。」	ご意見をいただいた事柄について、職員全員で状況を振り返り改善策を話し合った。 ・言葉遣いについては自身が気を付けると共に、職員全員がお互いに注意をしようことにする。 ・雨の日の対応は、雨が降ったら傘をさすよう指導する。また、子どもに話をするときはわかりやすい言い方を心掛け、誤解のないよう改善する。 回答ではなく改めてほしいとのご要望なので、日頃の活動を通して理解いただけるよう、信頼関係の構築に努めたい。
47	児童館・学童クラブ	2015.6.8	利用者	施設管理	利用者より「カラオケの機械を新しくしたことにより、以前より音響が悪くなった。」との意見を頂く。	機械業者に頼み、すぐに対応を行った。
48	児童館・学童クラブ	2015.6.22	利用者	施設利用	利用者よりカラオケの時間を変えて欲しいとの要望があった。	多くの事業があるので、その兼ね合いをみて決めさせて頂きたい。しかし、年度途中で時間を変えることはないことをお伝えし、納得して頂く。
49	児童館・学童クラブ	2015.6.29	利用者	施設管理	利用者から「お昼休みのチャイム」が大きすぎる。新聞等読んでいてのに邪魔になる」との意見。	すぐに、機械の音量を調整し、適音にする。その旨利用者にお伝えし、納得して頂く。
50	児童館・学童クラブ	2015.9.5	利用者	職員対応	利用者より、中学生が騒いでいるのに、職員は注意をしないのか」との意見を頂く。	すぐに、中学生へ声をかける。利用者は納得して下さる。
51	児童館・学童クラブ	2015.6.3	保護者	職員対応	1年女児の連絡帳にて、「特定の子に嫌がらせをされる。子どもがストレスを感じている。学校の面談時に話したいので、その子を確認してほしい。」と記載があった。 学校とも相談し、確認を行い、こちらでも話しをした旨を伝える。 6月5日(金)面談後、小学校の1年生両担任と当該児の保護者とで学童室に来室し、詳細の確認を行った。当該児家庭の謝罪と、学童クラブの対応の改善を求めている。また、細かな連絡がなく、小さな怪我が多いとの指摘だった。	別日に、両者の保護者と職員で3者面談を行った。相手保護者から該当児保護者へ謝罪があり、両者納得した。また学童クラブでも両者の関係をしっかりと見ていくことで保護者には納得して頂いた。 面談後は、1年女児に職員を付けて、様子を見ていった。両者が関わる場合には必ず職員が遊びの中に入るようにしていった。連絡等についての事業所で記載が必要かどうかの判断はせず、擦り傷等の小さな怪我也も連絡している。
52	児童館・学童クラブ	2015.7.6	保護者	職員対応	2年女子の保護者が来室。学童クラブの1年女子と遊んでいるが、その子から「物を持ってこい」「これをしないと仲間に入れない」など言われている。言い合いになった時、職員に伝えると「自分達で解決して」ということだった。子ども達で解決するのも大切だが、内容が内容なので気にかけてほしいとの訴えがあった。	今回職員がとった言動について謝罪を行った。 その後、職員間で話し合いを行って、児童のトラブルの内容によっては、仲介に入るように伝えた。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
53	児童館・学童クラブ	2015. 6. 15	保護者	子どもの関係	電話にて、特定の1年男子と子どもの関係性について問い合わせがあった。学校へ登校の際、子どもが、その子のランドセルを持たされていることが度々あると他児から聞いた。学童クラブでの二人の様子を確認したいとのことだった。	学童クラブでは、その児童と特に仲がいいわけではなく、みんなで同じ遊びをすることはあるが、2人で一緒にいるわけではないことを伝え、今後帰りの様子を見ていくことにした。
54	児童館・学童クラブ	2015. 08. 14	保護者	職員の対応	体育室で遊んでいた際に子ども同士でトラブルがあった。片方の児童が顔を殴られて帰宅をし、保護者より、「児童館から報告が無かったのはどういうことなのか。相手の家庭に経緯を伝えて欲しい。」という主訴の話を電話で受けた。	トラブルをきちんと止められなかった事と、報告を怠ってしまった事をその場で謝罪した。相手の家庭にも連絡を入れ改めて経緯を伝え、当事者同士でお話をさせていただくことで納得して頂いた。また、職員の対応についてはトラブルが起こってからではなく、未然に防げるような対応を職員全体で共有するということを確認した。保護者にも職員全体で対応する旨をお伝えし、納得頂いた。その後当事者同士で話をし解決に至った。
55	児童館・学童クラブ	2015. 05. 14	保護者	制度・施策に関わる要望	児童館で6月に開催される「こども服リサイクル」の際の参加方法を変えてほしいとの要望があった。 ・持ち帰る量に制限もなかったため、途中参加をした際に何も残っていなかった。 ・抽選券をくばる、持ち帰る量を制限をするなどの配慮をしてほしい。	職員間で話し合い、下記のように変更・周知を行った。 ①おたよりを配付し来館された方に変更点を伝えた。 ②開催時間内で3部制をとり当日入場券を配付した。 ③時間帯で入場人数を制限した。
56	児童館・学童クラブ	2015. 5. 28	その他	施設利用	ホールを利用させていただいた他施設より「昨日ホール使用后、床に養生テープが貼られたままだった。こちらで剥がしたところワックスがはがれてしまった。そもそも養生テープを床に貼らないようお願いしていたはずなのにどうということか。」との問い合わせがあった。	片づけが完全ではなく、床を傷めてしまったこと、また、養生テープを貼ってはいけないことについて、職員間で周知できていなかったことについてすぐに謝罪を行った。今回の件について、職員間で共有し、周知徹底を行った。また、今後も借りる予定があるため、絶対に貼らないことを確認した。
57	児童館・学童クラブ	2015. 6. 3	保護者	職員の対応	学童クラブ4年女子保護者より、電話で欠席の連絡が入る。対応した職員が聞き間違い、他児の名前を出欠確認職員に伝えてしまった。そのため出欠確認職員が当該家庭に、出欠確認の連絡を入れてしまう。 当保護者は「先ほど連絡を入れている。職員間での連携がしっかり取れているのか」と訴えた。	今回の経緯を報告し、謝罪を行った。今後、名前を復唱するなど細かく確認を取る対応を伝え納得していただいた。職員間でも共有した。
58	児童館・学童クラブ	2015. 7. 10	保護者	施設管理	学童クラブ保護者より保護者会にて「職員の異動や管理職不在について書面等で明確にしないのか、口頭で伝えただけで流そうとしている。管理職不在だからこそ指示系統を明確に伝えてほしい。」との訴えがあった。	後日、法人より書面で職員異動並びに管理職不在に至る経緯、今後の職員配置について配布し納得してもらった。
59	児童館・学童クラブ	2015. 7. 23	保護者	職員の対応	学童クラブ保護者がお迎え時、夏休み午睡用バスタオルを持ってきた。防虫剤の匂いが残っているタオルを職員と当該児が押し付け合っていた。その際、職員が誤って当該児を押し倒してしまった。職員のいき過ぎた行為に対し保護者から訴えがあった。	その場ですぐ謝罪をした。また、翌日に連絡帳で再度謝罪をし、理解を得る。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
60	児童館・学童クラブ	2015. 7. 27	保護者	職員の対応	児童がホールでゲームを行っていた際、他児と接触して骨折をする。 後日保護者より「怪我をし倒れた際、職員はゲームを続けて、そばに来てくれなかったと子どもが言っている。連絡をもらってから保護者到着の40分位の間に、職員が病院に連れて行くことはできなかったのか。今後のゲーム遊びはどのように展開していくのか。今回の件で電話連絡をするたびに対応職員が違うが、連絡系統は統一されているのか。」と職員の見落としを指摘された。	職員の配慮が足りなかった旨を謝罪した。活動に参加しているため、電話に出る職員が違うことも多くある旨をお伝えした。
61	児童館・学童クラブ	2015. 7. 28	その他	施設利用	他の施設の一室を借り行っている子育てひろばの利用者が、部屋の前の廊下で子どもを遊ばせており、その子どもが、障がい者が利用している別部屋のドアを開け「うわっ怖っ」と発言したと、その障がい者団体より訴えがあった。	その場で謝罪を行った。利用者の方には、室内のみの利用を徹底してもらうようお願いした。
62	児童館・学童クラブ	2015. 7. 31	保護者	その他	保護者より、学童クラブ内に本児が苦手とする子がいて学童クラブに行きたがらないが、過ごしている様子を教えてほしい。また、職員と遊ぶことができないとの訴えもあり、職員が付いて遊んでほしいとのこと。	クラブ内での様子を伝える。職員がずっとついて遊ぶことは難しいが、遊びへの導入を促したり気にかけることはできることを伝え納得していただく。
63	児童館・学童クラブ	2015. 8. 20	保護者	職員の対応	学童クラブお弁当時、トイレから歩いて戻ってきた2年男子の上履きが飛び4年男子のお弁当に当たりお弁当が落下。保護者に連絡をいれたところ、食事中立ち歩いていること、脱げてしまう履かせ方をしていることに対し指摘を受けた。	その場で謝罪。子ども達に対し立ち歩き、上履きの履き方を再度指導することで納得していただく。
64	児童館・学童クラブ	2015. 8. 26	保護者	職員の対応	学童クラブのお弁当の時に、児童が、隣にいたアレルギーを持つ児童に対して、手づかみでアレルゲンを含む食物を近づけた。職員がそれに気が付き、話しをするがうまく伝わらなかったため、お迎え時、保護者にその旨を伝える。翌日連絡帳で「子どもは悪くないのでは？」との記載があった。	詳細を連絡帳に改めて記載した。また、後日、職員の配慮不足等を手紙にて謝罪して納得していただく。
65	児童館・学童クラブ	2015. 9. 9	その他	職員の対応	他の場所での移動児童館プログラムがあり、「子どもたちが来ているが、5分前になっても職員がまだ来ていない。」とその施設の職員から問い合わせがあった。	悪天候だったため、職員配置の確認に時間をとられ到着が遅れてしまったことを伝え、謝罪する。すぐに職員が行き子ども達、施設職員にも再度謝罪を行った。職員配置に関わらず、遅くとも5分前には職員が現地に着けるようにタイムスケジュールを組む。
66	児童館・学童クラブ	2015. 9. 17	保護者	職員の対応	学童クラブ保護者から、「昨日の連絡帳に欠席の記載をした。また、退職先の職場に連絡をしたようだが、6月の面談で退職したことを伝え、変更届も提出している。」職員の見落としを指摘された。 確認を行ったところ、連絡帳に欠席連絡が記載されていたが、職員がそれを見落とししていたことが分かった。	職員の見落としがあったことを謝罪した。今後はより細かくチェックすることを伝え納得してもらう。変更届は2日後、児童の鞆から出てきて提出されていないことがわかった。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
67	障害児・者施設	2015.6.6	保護者	ヘルパーの対応	休日の余暇支援後に、利用者の保護者より電話で事業所に連絡があった。「支援中の昼食後に本人が飲むべき薬の飲み忘れがあった。」とのこと。	保護者からの電話を受けたサービス提供責任者が、その場で支援時に薬の飲み忘れがあった旨をお詫びし、職員を指導していく旨をお伝えした。その後、当日の担当ヘルパーに電話にて事実確認を行い、以後支援中に同じミスを犯さないよう指導した。
68	障害児・者施設	2015.9.25	利用者家族	連絡不足	帰宅時間をスタッフが確認しておらず、2回続けて間違ってしまった。ご家庭より連絡があり発覚する。	担当スタッフより施設長へ連絡。経緯を確認し、担当スタッフよりご家族へ事情を説明し謝罪する。施設長から利用（帰宅）予定を勤務開始時に必ず確認することをスタッフへ周知する。
69	障害児・者施設	2015.06.19	保護者	職員の対応	保護者から2つの点について話しがあった。 ①汚れが付いたままの服で帰ってきた ②休みの日を事前に伝えたが、実績記録では事前に伝えたことになっておらず、給食費を請求された。	サービス管理責任者が同日、謝罪した。実績記録については、訂正する旨伝えた。また、職員に報告し、注意を促す。
70	障害児・者施設	2015.8.17	保護者	安全管理	保護者から「車の送迎で帰ってきたとき、耳に傷があった。本人がうるさいので、他の方に迷惑になっているのではないかと。他の方と席を離して欲しい。」との申し出があった。	送迎担当者に確認したうえで、サービス管理責任者より「席について配慮する。」旨を伝える。この内容を送迎担当者に伝える。
71	障害児・者施設	2015.6.15	保護者	職員の対応	保護者から「着替えや汚れ物の持ち帰り方を変えたのか」との電話が入る。	サービス管理責任者が保護者とグループホームの取り組みを把握していなかったことを謝罪し、改めて着替えの管理の確認を行う。
72	障害児・者施設	2015.6.15	保護者	安全管理	保護者から「腕のあざ、肘の腫れは本人が川に入った時のものでは」と疑問を持たれる。	散歩中、川に入ってしまったことの報告が不十分であったことを謝罪するとともに、状況を経過を追って説明し、理解を得た。
73	障害児・者施設	2015.5.29	保護者	事業所の対応	保護者から電話で連絡があった。 本日工賃支払日であったが、各自の連絡帳袋に職員が工賃を入れ間違っしまい、持ち帰らなかった。気づいた時点で確認し、担当職員が、ご自宅に電話で謝罪した。電話に出たお母様からは「別の日に渡してもらえば良い」と言って頂いた。その夜お父様から再度お電話を施設長に頂いた。「本人がとても楽しみにしている工賃を持たせないとは何事か、二度とないようにしてほしい」と言われた。	施設長がお父様に電話にて謝罪し、再発防止に努めることを約束した。またご本人が工賃をもって帰宅する日に、施設長が同行し、工賃のお渡しを確認するとともに、改めてご両親に謝罪を申し上げた。職員会にて、この件について報告しご家族に辛い思いをさせないようにすること、信頼関係を築くためには確実な連絡伝達を行っていくことの大切さを確認した。また事実検証をするなかで週末帰宅時の煩雑さと職員の役割分担の課題がみえた。今後は、役割分担を明確にし、合わせて二重確認をすることを職員間で申し合わせをした。以後、配布物等の入れ間違いはみられていない。
74	障害児・者施設	2015.4.6	保護者	園の対応	個人面談の資料を母に提示したところ、「名前の記載が違う」と母より指摘がある。 配布した資料も間違えていることが発覚。	対応した職員が丁寧に謝罪。 次の日、クラス全員に訂正した資料を配布。面談だったため直接謝罪する。
75	障害児・者施設	2015.6.19	その他	バス停の位置	利用者との待ち合わせのバス停に、予定より7分早く到着しバス停で待機している。 母が25分頃に到着し、バスのドアが開いたところで一般の方より「邪魔じゃないか、バス(路線)が使えないだろ」と注意を受ける。	その場で、「すみませんでした」と謝罪し、児童を降ろし、すぐに出発する。 次の日から、バス停の位置を変更した。
76	子ども家庭支援センター	2015.9.29	利用者	職員の対応	利用者から行政のHPから苦情があった。 「職員の質が落ちている。職員が利用者に対し、ため口で、笑顔がなく近づかれると緊張してしまう。職員が替わりすぎる。人と人が関わる場所として職員の質の向上を指導してほしい。」	職員に報告、一人ひとり利用者への対応を振り返り話し合う。 利用者親子が安心して過ごせるように、利用者へ丁寧な関わりをし、あたたかなひろばを目指していくことを確認。

	施設名	苦情受付日	申出人	内容の分類	苦情内容	改善結果及び回答
77	子ども家庭支援センター	2015. 5. 22	保護者	職員の対応	施設に直接メールにて連絡。 「先日遊びのプログラムに参加したが、保育士さんの対応が気になった。遊具で遊ぶのに順番で遊ぶのは分かるが、子どもが“貸して”と言っているのにいつまでもずっと貸さない方を注意するのはなく、“貸して”と言っている方を怒るのはいかなものかと思っただ。また、無理に体を掴んで引き離す様な対応をされた時には驚いた。遊具で遊ぶのにルールがあるのなら、あらかじめきちんとルールが記載された物を渡す様にしていれば、保護者も気を付けると思う。保育士さんも人間なので、私情をはさむこともあるかと思うが、これでは子供が伸び伸びと遊べない。対応をお願い致します。」	メールを受け、所内での確認を行い、行政担当と法人にも連絡協議した上で、メールにて謝罪と対応についての返信をした。 不快な思いをさせてしまったことへのお詫びと、実施について趣旨説明や参加のルール等についても説明を丁寧に行っていくこと、今後さらに所内での研修を充実させていくことなど、お伝えする。 所内では職員で話し合いを実施し、利用者対応の再確認と運営方法の見直しを行い、施設長からは、子どもや保護者の気持ちに沿った対応の指導を行った。
78	子ども家庭支援センター	2015. 6. 11	地域ボランティア	職員の対応	直接センターに来られてご意見を頂く。 場所を借りて、地域ボランティアと一緒にひろば事業を行っている。担当職員が変わり、コミュニケーションがうまくとれず、雰囲気がかまらずい。開所当時から行政の方から依頼されてボランティアをずっと続けているので、歩み寄って欲しい。それができなければ、その職員は子育てひろばにはむかないので、その方にふさわしいポジションについて頂くのがいいと思う。	施設長不在のためリーダーより報告を受ける。 翌日の職員会議で報告し、開所当初から活動して頂いていることに敬意を表し、このような思いにならないためにも、その日の出張ひろば終了直後のふりかえりの中でお互いの意見や気付いたことなどを話し合う時間をしっかりと設けるようにする。 行政にも報告し、謝罪を含め施設長が出向き、職員間で話し合ったことを伝えると共に、今後ともご協力して頂けるようお願いした。
79	子ども家庭支援センター	2015. 9. 28	利用者	職員の対応	行政のHPから苦情をいただいた。 支援センターの職員の質が落ちている。職員はみんな事務室にいたので相談したくてもひろばには誰もいないため相談ができない。支援センターの職員が変わりすぎている。昔の方が良かった。変わるなら人と人が関わる場所として職員の質の向上をして頂きたい。	全職員に伝え、直ぐに職員会議で取り上げた。利用者にそう感じさせてしまったことを真摯に受け止め、朝の打ち合わせの時に一人一人の職員のその日の動きを報告し、自分の仕事内容に優先順位を付け、早急でなければ率先してひろばに出て利用者親子の対応に努める。また全体の動きを把握しながら、臨機応変に声かけ合うなどしながら、チームワークを良くしていくことを話し合った。
80	子ども家庭支援センター	2015. 9. 28	利用者	職員の対応	行政のHPから苦情をいただいた。 職員の対応が冷たい印象で苦手である。他のセンターも合わせての意見として、職員が変わるにあたって質の向上の指導をしてほしい。	職員全員で今回の意見について話し合う。利用者親子への対応の際、声、表情、動きなど全てが相手に与える印象をつくるので、丁寧に気持ちを向けることを再度確認した。