

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

	事業所	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	保育所	2016.02.08	保護者	職員の対応	保護者から電話で連絡があった。 帰宅後、お尻が痛い子どもが泣き、床に座れないくらい。見ると全体がはれるように赤くなっていたが、職員からは何の報告もなかった。朝はこんなに赤くなっていなかった。 この時間だと皮膚科も開いていないし、どうすればいいか。	主任が電話に出る。担任が不在で日中の状況把握ができなかった。謝罪をし、看護師から謝罪と対応方法について説明した。翌日は母子ともに通常通り登園した。担任は、少し赤くなっていた程度だったため、報告しなかったとのことだった。布おむつを使用しているので、かぶれてしまい帰宅後に赤くなったのではないかとと思われる。 早番遅番の引き継ぎはもちろんのこと、日中の様子の引き継ぎをし、お子さんに関わる職員間で情報共有を徹底していくことを確認した。
2	保育所	2016.02.03	保護者	その他	①あるクラスで児童Aが、Bの肩を鉛筆で傷つけるということがあり、Aの母がBの保護者に謝罪。 Bの父から「園を交えての話し合いをしたい、内容によっては区にも対応を申し出る」旨のメールがA宅に届き、Aの母から園に相談がある ②Bの父からは他児に手が出たり、攻撃的な子がいるのであれば、園の管理方法をどのように考えているのか教えて欲しい。また、その旨の情報を流してほしい。との要望がある。Bの父・担任・園長の三者での話し合いをするが、数日後に同様の内容の「要望書」が園に出された。	園の考えをまとめた回答書を作成し、お渡しする。父からはその後、返答や意見はない。そのまま3月に卒園を迎えた。 園としては、特に配慮が必要と思える児童に対して、どのような姿勢で望むべきか話し合いをし、以下のような確認し回答した。 ①人員体制を整えられる場合には、基準配置より多く配置とすること。 ②園全体で対応、見守りが出来るよう情報を共有していくこと。 ③保護者との連携を密にし、就学時であれば、スムーズな就学に結びつくよう、保護者の了解や協力を得ながら、必要であれば小学校へも様子や配慮を要する部分を伝えていく。 ④園としても様々なケースに対応出来るよう、職員全体で学んでいく。
3	保育所	2016.02.23	保護者	その他	お迎え時に、職員が与薬カードについて確認した。 降園後に保護者から電話があり、確認の際の言葉づかいについて、「目上の者に対して友達のような言葉使い」をしていたことに対する苦情を受ける。	電話に出た者が、保護者と対応した職員だったため、謝罪をする。 また、今回の件は自分で園長にも報告することを伝える。 翌日園長にも直接電話があり、同様のことが伝えられる。園長からも、謝罪をし、しっかりと職員を指導していくことを伝えた。 園内で情報を共有。園では保護者とも親しみをもった話し方になることもあるが、人によっては気分を害す方もいる。きちんとした言葉使いをしていくことを再度確認する。

	事業所	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
4	保育所	2015.10.27	保護者	職員の対応	<p>保護者からお便り帳で、「昨日職員より”補食を食べる時に時間がかかりすぎるから、今後、延長保育にする場合補食を出せない”旨のお知らせをいただきました。我が子のことを考え延長保育はお願いしないことにしました。家で食べる時はそんなに時間をかけずに食べることができます。」の記載があった。</p> <p>また、同日施設長に保護者から電話があり、「延長保育で、ほかの児童が補食を食べているの自分の子どもだけ食べられないのはかわいそうだし、一人に手がかかっているようなので、無理をしてまで延長保育をお願いするつもりはありません」と話しがあった。</p>	<p>施設長が電話をいただいた際、謝罪をした。</p> <p>又、「本児の全体的な食事量や、夕飯の負担にならないか等の配慮からくる話だった」旨をお伝えし、「補食なしではなく、その時の食べ具合で量を加減するのはどうか」とお伝えした。</p> <p>その後、保護者へどのようにお伝えしたのかを、当該職員に事実確認を行ったところ、保護者が誤解するような伝え方だったと認めため、職員に指導を行った。また、当該職員から保護者へ、お便り帳で返答をし、送迎時、再度直接謝罪を行った。</p> <p>職員会議でもこの件については報告し、園児にとって保護者にとっての配慮と伝え方の確認を改めて職員みなに伝えた。</p>
5	保育所	2015.11.25 2016.3.18	保護者	その他	<p>「保護者の会」における名簿の配布について園に申し入れがあった。個人情報の管理はどうしているのか、十分な説明もなく個人情報を集めることは危険がある旨の文書による申し入れがあった。</p> <p>園長が、保護者の会の役員と話し、集める情報は必要最小限にした方がよいことを伝え、そのことを申し入れ人に伝える。しかし納得されず、保護者の会の危機管理に対して、またそのことを園側が黙認していることに対して、後日主任に電話が入る。</p> <p>そして、そもそも保護者の会が、保育園から独立したものであることの説明がなかった、こんな形の保護者の会ならいらないのではないかと、納得できなければ法人にも話したい旨の言葉もあった。</p>	<p>主任は、園としてすぐできることとして</p> <p>①保護者の会の役員に入園式で説明をしてもらう時、保育園から独立したものであることを伝えてもらう。</p> <p>②園主催の保護者会と保護者の会は、名称が紛らわしいので園側の名称を懇談会に変える。</p> <p>という2点を伝え、その他のことに関しては時間を欲しいと伝える。</p> <p>その後運営会でこの申し出について話し合った。</p> <p>上記2点を踏まえ、</p> <p>③保護者の会の会則を皆に配布してもらう。</p> <p>④危機管理についても園からの助言という形で一考してもらうことを新年度の役員に話した。</p> <p>申し出人についての対応は、コンタクトをとってから園長、主任と文書を用意したうえで話をすることにした。(休みがちなこともありまだ話はできていない)</p>
6	保育所	2016.1.26	保護者	園の対応	<p>2015年度改装工事を行っていたことに対して、改修工事に出る粉じんに関して、保育園ではどのような対応を取っているのか。ドアが開いている様子があったり、職員はマスクをしているからいいが、子どもたちには何の対応もしていない。園(園長)の方針というより、ひとり一人の保育者の意識の問題ではないかと保護者より意見があった。</p>	<p>粉じんは解体工事に出ているものであり、まず工務店に依頼し、粉じんを少なくするよう努めてもらう。</p> <p>その後、リーダーで話し合い対応策をとる。</p> <p>①マスクを用意して使ってもらう。</p> <p>②窓は開け放しにしない。工事が始まったら窓を閉める。</p> <p>③外の粉じんが入ってこないようにするため、換気扇はしばらく作動させない。</p> <p>これらのことを文章にして、各クラスに掲示板し、保護者全員に伝わるようにした。工務店も努力してくれて、粉じんはかなり減った。保護者も園の対応に了解してくれた。</p>
7	保育所	2015.11ごろ	保護者	園の対応	<p>運動会で借りる予定の中学校体育館が、耐震工事が急遽はいつたために、校庭を使用することになった。</p> <p>運動会の日が、確実に近い感じで雨予報だったので、「園側から雨の確率が高いので、5歳のみ保育園ホールで行う。」とお知らせをした。</p> <p>その直後に、3歳クラスの保護者が市役所に連絡を入れ、どこか運動会が出来る体育館等がないかを問い合わせていた。市の方から、ある保護者が運動会の場所を探していると連絡が入る。</p>	<p>今回体育館を探していた保護者は3歳クラスの方で、雨で運動会が出来なくなるのが嫌で探していたのか?と思い、後日、施設長方から声をかけた。</p> <p>その方は、自分の事と言うよりは、5歳が最後の運動会なのに縮小されてしまうのがかわいそうで…との事だった。</p> <p>運動会当日、雨天でプログラムは縮小したが、後日に0歳～3歳の運動会ごっこを平日に行った。平日にも関わらずたくさんの方が見に来られた。</p>

	事業所	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
8	保育所	2015・2ごろ	保護者	園の対応	子どもが先日、指を保育室にあった籠に、はさんでしまった。ひとさし指爪横の皮が少しむけてしまったので、処置と、子どもの様子を、保護者がお迎えの際に伝える。 保護者は降園したあとに初めて傷口をみて、大丈夫なのかと心配になった様子。次の日も登園時に、昨日の事をお詫びしたところ、帰宅して子どもが痛がりとてもかわいそうだった。との返答。「傷口は本当にこのままで大丈夫なのか」、「保育園で、バンドエイドを貼ってきたがすぐに取ってしまう」等の話があった。また、「通院したほうがいいのではないかと？」と話しをしている際中にできていたので、結果通院することになった。	看護師の処置で大丈夫と思っていたが、保護者の目線ではそうではなく、受診することで安心を得た感じだった。 傷の大きさと受診をするかどうかの判断をするだけでなく、個々への配慮が必要であった。また、最初に保護者に傷の事を伝えるときに、バンドエイドをはがして保護者の方にも見てもらうことが必要だった。
9	保育所	2015.11.24	保護者	園の対応	卒園式のDVD作成についての法人としての進め方に不信感がある。	施設長が連絡ノートで、DVDについての進め方について謝罪をした。
10	保育所	2015.12.1	保護者	職員の対応	保護者から連絡ノートに、家で子どもから、「他児に目の近くを引っかかれた」と聞き、さすがに危ないと思いノートに記載した。と連絡があった。 怪我をした当日、お迎えの時に父親に状況を伝えましたが、夫婦間で上手く連絡がいてなかった様である。	担当が、連絡ノートと保護者に直接お話しをし、傷を作ってしまった事をもう一度謝罪した。
11	保育所	2016.1.14	保護者	安全管理	朝門に立っている職員が一時的に(数秒)いなくなり、その間の危機管理はどうなっているのか。	施設長が電話で、危機管理について同じ事がないように謝罪した。また、門に立っている時に室内と連絡をとれるように検討していく。再度門から離れないように確認した。
12	保育所	2016.1.22	保護者	安全管理	自転車が、駐輪可の枠外に停めてあった。災害時避難する時に邪魔になる。	園便りで、枠外に自転車を停めないように保護者に注意喚起した。
13	保育所	2016.2.22	保護者	園の対応	5歳児の卒園アルバムについて、保育園から、「法人からプレゼントすると言ったが、全員一致でなければプレゼント出来ない」と手紙(同意確認)を出したところ、「法人が間に入って調整能力がなければ間に入りますと、言わないで欲しい。今後雲柱社の関わる組織に子どもを預ける事はしたくないと思っています。」という意見を頂いた。	施設長が連絡ノートで、このような事態になった事と、そのような思いにさせてしまった事を謝罪をした。
14	保育所	2016.3.18	保護者	職員の対応	子どもが帰宅後にかかとの傷を見せた。 怪我をしたことを、お迎えの時に何も言われなかった。と電話が入った。 担当が電話にでてたが、怪我をした原因が分からず説明できなかった。怪我をさせてしまったことまた、理由がわからないことについて謝罪した。 その後、もう一人の担任に確認したところ、夕方に怪我の手当をしたとの事がわかり、もう一度園から連絡をして、怪我の理由と、担当保育士同士の連携が出来ていなかった事を謝罪した。	職員同士の連携について、また、もう一人の担任に確認をしなかった事を指導した。

	事業所	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	保育所	2015.09.14	保護者	職員の対応	<p>0歳児男児の保護者から、土曜日に病院へ連れて行った職員の対応に関して苦情が、翌週月曜日に口頭であった。</p> <p>病院に行くときと、結果が出たときには電話をもらったが、怪我をした詳しい状況や、その後の様子など伺っていない。職員に対して信頼がもてないとのこと。</p> <p>病院に行く際と、診断結果が出た後には電話を入れたが、祖母の迎えであったため、祖母に伝えただけで終わりにしてしまい、保護者には、詳しい状況やその後の状況を伝えることを忘れてしまった。</p>	<p>土曜日に対応した職員及び、クラスのリーダーが夕方に保護者に対して謝罪する。</p> <p>保護者の方から、土曜日は子どもの人数が少ないのに、なぜ怪我をしたのか、この怪我の経緯を知りたいという事で、施設長と面接する。職員の対応や信頼感に対する不満を口にされる。</p> <p>施設長から謝罪と今後指導をしていく旨を伝えた。</p> <p>また、危機管理委員会の中で、今回の怪我が起こった状況の検討会をもち、改善すべき点を委員で把握し、職員会の中で職員へ報告する。</p>
16	保育所	2015.09.29	保護者	職員の対応	<p>0歳児男児の保護者から、「噛まれたという事で説明された場所以外から、歯形が見つかったが説明を受けていない」という事で、職員へ対して不信感を持たれる。</p>	<p>クラスリーダーと園長が謝罪し、保育の中で、起こったことについてその状況を伝え、今後このようなことがないように職員への指導と、改善点を保護者の方へ伝える。同じことが起こらないように職員へ、職員会の中で報告と改善点を共有する。</p>
17	保育所	2015.10.27	地域	園の設備対応	<p>保育園がある建物の住民の方から、電話があった。</p> <p>中庭から道路に抜ける金網の扉に付いているプラスチックの波板が、24、25日の強風で、バタバタと音がして、とてもうるさかった。これからもあることなので取り外してほしい</p>	<p>その電話で謝罪と、取り外すことを約束し、当日に取り外しをした。また、すぐに業者に依頼をして、ビニールの音の出ない物を取り付けた。</p>
18	保育所	2016.02.08	保護者	園の対応	<p>保護者より直接申し出があった。</p> <p>「感染症の登園許可書には、医師のサインがあるか、または保護者のサインでいいのか」という問い合わせをしたが、職員の回答が間違っていて、再び医者に行く必要ができてしまった。職員皆で、必要書類の内容等をきちんと理解してほしい。</p>	<p>主任が保護者から話を聞く。</p> <p>担当職員にこの旨を伝え、職員からも謝罪をする。</p> <p>職員会で、感染症届と登園許可書の内容、サインの仕方の確認を行い、各クラス、用紙を視診簿に挟むようにした。</p>
19	保育所	2016.2.6	保護者	安全管理 職員の対応	<p>保護者から主任へ「子どもが右目下の皮膚をひっかかれたが、傷の状態が心配である。もう一度説明を文書にして回答してほしい。」と言われた。</p>	<p>一日経過してしまっていたが、施設長が電話で連絡し、謝罪をした。</p> <p>爪の長さを確認するチェック表を作成し、子ども一人ひとりの動きに目を配り把握していくということを、職員全員に伝えた。</p> <p>以上の事を謝罪文にし、保護者に言葉を添えて手渡したところ安心していただけた。</p>
20	児童館・学童クラブ	2015.12.05	近隣住民	施設管理	<p>児童館では町会長宛てに町内掲示板用のおたよりを職員が届けているのだが、匿名の方から「児童館のおたよりがまたポストに入っていた。前の住人宛だと思うが、一度連絡したはずなのにまた間違えるとはどういうことか。もう持って来ないでほしい。」との電話があった。</p> <p>引越された町会長がいらっやって、元の住所におたよりを持って行った後、新しい住人であるこの方から一度人違いだと連絡を受けていた。その後、封筒には新住所を印刷していたのだが、配布する職員にそのことが伝わっておらず、配付用の地図にも新しいデータが記入されず、間違った住所に再度おたよりを配付する結果になってしまった。</p>	<p>外出先で連絡を受けた館長がその日の夕方直接謝罪に行ったが、家にはどなたもいらっやらなかった。館に戻り、謝罪の手紙を書いて再度訪問。やはりどなたもいらっやらなかったで、手紙だけ家のポストに入れてきた。その後、返事や連絡は無い。</p> <p>送付先の新しい住所は分かっていたので、その地区の配付担当職員他、職員全体でその旨を確認し、配付用の地図も新しくして再発防止を図った。</p>

	事業所	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
21	児童館・学童クラブ	2015.12.02	保護者	職員の対応	子どもが、スポーツタイム中に他児に悪口をいわれ、帰りの車の中で暴れて、母親と妹に手を出した。からかわれたようだが、本人が言った子の名前を言わなかった。職員は見ていたのか知りたい。	からかった高学年に対しては、職員がその場で注意をしていた。職員が言った子に対し注意をしたことを伝えると、安心されていた。これからも気をつけてみてほしい。と希望を伝えられる。
22	児童館・学童クラブ	2015.1.7	利用者保護者	職員の対応	遊んでいる最中に、サッカーゴールが傾きプラスチック製のゴールポストが児童の頭にあたったことを、お迎えの祖母に伝えため、帰宅し祖母の話聞いた保護者から電話があった。「電話で直接保護者に連絡がないのはおかしい」とのこと。	現場の状況を確認をしに学童クラブに入室した保護者に、担当職員が児童の事故・ケガに繋がる出来事を、直接保護者に連絡しなかったことをお詫びした。また、現場を見ながら当たった時の状況を説明した。状況が分かったので、保護者が家庭で様子を見るとのこと。学童クラブからの連絡については速やかに保護者に連絡する旨お伝えした。
23	児童館・学童クラブ	2015.11.1	利用者保護者	職員の対応	保護者から電話で、児童の帰宅方法変更の連絡を受けたが、受付職員と他の職員の共有が不十分で、連絡帳の記載のあった変更前の時間、方法で送り出してしまった。保護者が帰宅して、学童クラブの送り出しの間違いが分かり「連絡したのにきちんと対応してもらえなかった」との電話連絡があった。	担当職員が電話を受け、謝罪と状況確認を行うことを伝えた。すぐに職員間で状況を確認し、連絡不十分で、送り出しの間違いに至ったことが判明。児童の忘れ物を取りに来た保護者に、改めて謝罪し、状況を報告した。当日中に、担当職員と施設長が、保護者から連絡を受けた時の手順、職員や子ども自身との情報確認方法など改善点を話し合い、翌日職員に周知した。保護者にも伝え、ご理解いただき、その後同様の間違いは起きていない。
24	児童館・学童クラブ	2015.10.2	保護者	職員の対応	保護者から「宿題をしないで帰宅する事が多い、取り組んできても字が汚い。宿題に取り組ませる環境が整えられていないのではないか。」という話を頂いた。	毎日、施設では、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、取り組みの時間が多く取れない事もある事をお伝えし、施設でもできる限り静かに集中して取り組める環境を整えていけるように配慮していく旨をお伝えした。
25	児童館・学童クラブ	2015.11.13	保護者	職員の対応	保護者から、「担当職員の、子どもに対する対応に不満がある」と申し入れがあった。子ども同士の喧嘩の仲裁に入った際に、両方の話を十分に聞き取りをしないまま、一方的に我が子が悪者にされた。当該職員に指導をして欲しい。	当該職員に事実関係を確認したところ、喧嘩の仲裁に入った際に双方の児童からの聞き取りを行ったが、両名とも興奮していて、聞き取りが不十分であったと認めため、当該職員に指導を行った。児童のお迎えの際に、施設長から保護者へ経緯を説明し謝罪を行った。又職員間でも今回の件を共有し、再発防止に努める旨をお伝えし理解して頂いた。

	事業所	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
26	児童館・学童クラブ	2016.03.23	保護者	施設利用	保護者から「映画会に参加したが、帰宅後、夜眠れないと子どもが言いました。どんな作品を見せているのか。子どもが怖がるようなものは、見せなくて欲しい。」と連絡があった。	保護者へ謝罪し、今回の映画プログラムの内容についてお伝えした。通常は、低学年向けの映画を取り扱っているが、今回は高学年の児童から要望が多かったため取り扱った内容であった。配慮不足をお詫びし、今後のプログラム等の見直しを図るようお伝えした。
27	児童館・学童クラブ	2016.03.12	保護者	職員の対応	小学生クラブの保護者から、夕方、お迎え時に意見をいただく。「他の小学生クラブの保護者方たちの間で最近、子どもの怪我についての報告が少なくなっているという意見が出ている。」	施設長と担当職員が話を聞き、怪我の報告がもれてしまった可能性があったことについてお詫びする。職員間の報告はもちろんのこと、子どもたちにも怪我等あった場合は必ず職員に報告してもらい、保護者への報告がもれないようにしていく旨をお伝えし、了承していただく。
28	児童館・学童クラブ	2016.03.23	保護者 (3/12と同様の保護者)	職員の対応	学童クラブの保護者から、お迎え時に意見をいただく。「前回対応したのが当事者二人であったので言えなかったが、2・3年生のクラブでやった目玉焼きというゲーム時の職員の対応が怖かったと、子どもが言っていた」	当該職員からご家庭に電話連絡をし、対応に十分な配慮が無かったことを直接お詫びする。また、対応についてはあらためて職員全体で共有する旨を伝え、保護者の方には了承していただく。
29	児童館・学童クラブ	2015.10.12	利用者	施設利用	貸し室利用者より、館の行事で部屋が取れない日があったら、すべて各団体に伝えるべきではないかと苦情がある。	多くの貸室団体がある中、すべてをお伝えできないので、各団体から予定を館に聞いて頂けたらお答えできる旨を伝え、理解して頂く。
30	児童館・学童クラブ	2015.11.18	利用者	施設管理	・貸室で譜面台を貸してほしいとの要望があった。	3台音楽室に置くようにする。
31	児童館・学童クラブ	2015.9.15	保護者	職員の対応	中学生がサロンで騒いでいる様子を見ていた保護者の方より、「施設職員は騒いでいる子どもを注意しないのか」とご指摘を頂く。	不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪する。中学生に関わらず、ご迷惑をかける行為があった場合は注意をしていくことを伝え納得して頂く。
32	児童館・学童クラブ	2016.1.31	近隣	施設管理	玄関を出たところのマンホールが、飛び出ているのが危ないと利用者から苦情がくる。	区役所に相談し、すぐに修繕を行った。
33	児童館・学童クラブ	216.1.31	近隣	職員の対応	玄関先で、乳幼児の親が電話をしている間、乳幼児2人が道路に出るなど危険であった、と近隣の方より連絡を頂く。職員がいるのだから、親子を中に入れたり、危ないので注意をするなど心配り、目配りをしっかりしたほうが良いとのご意見を頂く。	子どもたちに危険が及ばないようにしっかり見守っていくこと、目配りを徹底し適切な対応を行うよう職員間で共通認識する。

	事業所	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
34	児童館・学童クラブ	2015.10.31	保護者	職員の対応	保護者のお迎え時、お迎えに来ている子どもと上級生との間で、トラブルが起き、職員が間に入って話をしていた。そのため、一度帰宅し、再度お迎えにきていただいた。 その際、施設長の報告が詳しくなかった事、2回目のお迎えで、職員に対応を任せきりにして、責任者としてどうなのか。相手側の保護者への連絡や、学校への報告が土日をまたいで遅くなり、報告の遅さや管理体制について、電話や学校の担任教諭に入ってもらっての面談で話しがでる。	施設長が、報告が遅くなってしまったことへの謝罪を、電話で保護者へ行う。 相手側の上級生保護者へは、報告が遅くなったことについて謝罪を、電話で行う。 保護者、担任教諭、対応した職員、施設長で面談し、保護者から改善書を書いてほしいと要望がでる。学校への連絡や保護者への連絡を早めていくことの改善書を作成し、保護者へお渡しする。
35	児童館・学童クラブ	2015.11.19	保護者	職員対応	出席カードに帰り時間が記入されていないので連絡したところ、「自分で判断が出来るから、子どもの申告した時間で帰してほしい」と相談があった。	子どもの安全管理の為、保護者が帰りの時間を記載しなくてはいけない旨を説明した。
36	児童館・学童クラブ	2015.12.24	保護者	職員対応	冬休みの宿題の書写が、自分の子どもの字ではないもので書かれていた。書写の宿題は、消しゴムが使えないので困ってしまう。職員は見えていなかったのか、と電話を受ける。	自主学習の時間なので、職員がずっとついていなかった事を謝罪し、今後気を付けていくことで納得して頂いた。
37	児童館・学童クラブ	2016.1.21	保護者	その他	学校帰りの子どもの帰宅を見送るシルバーパトロールの方が、自分のペースで自転車に乗って先に行ってしまう。また子どもの歩くペースが遅いと注意してしまったり、道中で色々質問されることがあり嫌だと、保護者より連絡帳に記載があった。	区役所に報告・相談をし、子どもと一緒にいる時は自転車に乗らないことを取り決め、シルバーパトロールの方に伝えた。 また個人的に子どもに質問するのは、控えてほしい事も伝えた。 保護者には上記の通り対応したことを伝え、素早く対応をして頂きありがとうございます。と言って頂いた。
38	児童館・学童クラブ	2015.11.4	保護者	職員対応	特定の子どもの関係について相談がある。 毎回同じ子に自分の子どもが泣かされている。相手にちょっかいを出されても、やり返すなど伝えているが、その子との関係が改善されていない。 どうすればいいですか？と相談の電話があった。	双方の関係を職員間で共有し、職員をそばにるように配置して、注意してみようということで納得して頂いた。
39	児童館・学童クラブ	2015.11.24	保護者	その他	保護者から上級生との関係が上手くいっていない、怖いと言っていると相談があった。	双方の関係を職員間で共有し、今まで以上に注意してみようということで納得して頂いた。
40	児童館・学童クラブ	2015.11.4	保護者	職員対応	①2015年度の学童クラブのアンケートで、子どもの怪我の報告と対応に対して職員の態度に不信感を持っているとの記入があった。問題に対して、具体的な解決策を示さず、収束に至っていない。 ②以上にも関わらず法人のHPIに「改善済」との記載がされている。	理事長と担当職員と面談をして、具体的な解決策を出していない事に対して謝罪を行った。またホームページに事実と異なる記載があった事に対しても謝罪をした。
41	児童館・学童クラブ	2015.08.18	学童クラブ利用者	その他	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。こんな事があっては、困る。	該当児童に話を聞き、「T君がピカチュウごっこをやろう」と話があり、乗り気ではなかったが、いやいやをながら、爪をぬられてしまった。職員は了解してやっていると思っていた。嫌なことは、「やめてくれ」と言おうと約束する。保護者にも状況説明をし、納得してもらった。

	事業所	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
42	児童館・学童クラブ	2015.08.20	学童クラブ利用者	その他	子どもが学童クラブ室で、他児に「デブ」と言われ大泣きした。1年生の頃から「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り喜んでいくようになっていたところであった。その子の保護者に、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。	該当児童に話をし、「とても嫌な気持ち」になった事を伝え、児童に謝罪をする。今後は「人の嫌がることは言わない」と指導する。
43	児童館・学童クラブ	2015.10.23	学童クラブ利用者	その他	子どもが3年生にいたずら、いじめをされている様子、「学童クラブにいきたくない」と言っている。具体的な名前があがっている。改善してほしい。	該当児童に話を聞くと、相手の3年生にちょっかいを出しており、3年生は、嫌がっている。その事を父親に話し、納得をせよ。コミュニケーションがうまくいく様にサポートをしていくことを伝える。
44	児童館・学童クラブ	2015.10.23	保護者	事業所の対応	保護者から電話で連絡があった。 「個人面談の予定日時について職員から連絡がなかったのにもかかわらず、職員からなぜ来なかったのか問われた。」 翌日、保護者より手紙で連絡があった。 「①面談日時の決定から連絡にいたるまで、誰がどのように担当していて、なぜ今回のような連絡漏れが起きてしまったのか教えてほしい」 「②面談時間になっても保護者が来なかったことに対する確認が夕方であった。なぜ面談時間に来なかった時点で連絡がなかったのか。」	保護者からの手紙を受けて、施設長が事実確認を行い、手紙での返答を求められていたため、手紙で謝罪と経緯について報告した。 ①日程調整を担当していた職員が、日時の決定についての連絡を失念しており、当日に至るまで他職員との報告・連絡が不十分で、誰も気付くことが出来なかった。 ②本件に限らず、面談日時に保護者が来なかった場合の連絡については、その都度していなかった。 職員会議で、家庭への連絡について窓口を一本化していたが、必ず複数担当で連絡・報告を行い、再発防止に努めることを徹底する。 保護者にはお詫びをした上で、再度日程調整を行い、面談の場を設けた。
45	児童館・学童クラブ	2016.3.8	保護者	職員の対応	2年生女児の保護者より連絡帳に記入があった。 同じ班の3年生男児2名から、つれられたり、無理やり仕事を押し付けられ、嫌な思いをしている。	連絡帳で申し出を受け、管理職が事実確認を行う。 該当班の児童と一人ずつ話をし確認を行う。 実際にやってしまったことを認め、2年女児に謝罪をする。 2年女児の保護者が迎えに来たため、管理職が経緯を説明すると同時に謝罪をする。また、職員間でよく見ていくようにすることを伝えた。さらに、3年生男児2名の保護者にも連絡をいれ経緯を説明する。 職員ミーティングでもこの件については報告し、おやつ時注意して見ていくことを伝える。また、何か気付いたことがあれば報告するよう改めて確認をした。
46	障がい児・者施設	2016.3.30	保護者	事業所の対応	電車鑑賞支援を依頼したが、乗車券の購入方法が間違っており、結果的に余計にお金を払うことになった。	事業所としてヘルパーへの支援内容や移動ルートなどの連絡不備をお詫びし、当該ヘルパーにもその件について伝達した。交通機関の乗り方などはガイドヘルパーとしての仕事の基本なので、改めて職員にも周知した。

	事業所	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
47	障がい児・者施設	2015.11.6	近隣住民	その他	新しいグループホーム開設後すぐに、ゴミの出し方と引越しの挨拶がないことの2点について、法人事務局へ苦情の電話が入った。ゴミの出し方については、この地区では収集の時間が遅いため、早い時間に出さなくて良いということ(スタッフがゴミを出した時間は7:30頃)、ゴミの量が多すぎることだった。	法人事務局より実習所経由で施設長が連絡を受ける。すぐに施設長が苦情を出されたお宅へ訪問する。訪問すると苦情を出されたAさんご本人が対応してくださり、苦情内容についてお話を伺うことができた。苦情の主な内容は、ゴミの量が多さらけに早い時間に玄関前に出してあったので、近隣に迷惑だという内容であった。事業を始めたばかりでゴミが溜まってしまっていたこと、収集の初日ということでも職員も時間帯を意識せずに出してしまったことを謝罪する。また、引越しの挨拶がなかったことについてもこちらから話をきりだし謝罪した。Aさんからはこの地区のゴミの収集時間等(実際に収集に来る時間帯など)を丁寧に教えて頂けた。事業開始の挨拶は、近隣の戸建住居には行っていたが、アパートの住民の方々には行っていなかったため、当日改めて挨拶回りを行った。
48	障がい児・者施設	2015.12.11	利用者家族	その他	新グループホームにした際に、引越し業者からベッドが傾いているという話があった。このことをご家族に伝え新しいベッドを購入することとなったが、新しくベッドを購入した業者からは居室の床が傾いているのではないかと指摘を受けた。ご家族からは、他の部屋はどうなのか、ベッドを新しく購入する必要はなかったのではないかと話があった。	職員が水平器で測ってみると確かに歪んでいる箇所が確認できた。その旨を施工業者へ確認すると、床にクッション素材を用いている為、部分的に若干の傾きが出てしまうという説明があった。今回の歪んでいる数値についても、正常の誤差の範囲ということだった。施工業者からの説明をご家族にお伝えし、了承してもらった。ベッドについては歪んでいる箇所を避けて配置するようにした。また、引越し業者からの話をきちんと確認せずにご家族へお伝えしてしまったことについては謝罪した。
49	障がい児・者施設	2016.3.8	利用者家族	職員の対応	週末、他団体の宿泊行事(1泊)へ出かける際に、ご家族が用意していた宿泊用の荷物を持たせ忘れたまま出かかせしてしまう。宿泊用の荷物の中には、宿泊中に服用する薬も入っていた。宿泊行事から自宅へ戻った際に、荷物がなくまま参加し、薬も服用していなかったことにご家族が気づき、すぐに施設へ連絡が入る。電話を受けた職員が本人居室を確認したところ、ご家族が用意した宿泊用の荷物はそのまま居室に置いてあり、宿泊行事中、薬を飲むこと等が出来なかった。	職員から施設長に連絡があり、すぐに施設長からご家族へ謝罪の電話をする。その後、事実確認と原因究明を施設内で行ったところ、スタッフ間の引継ぎミスが原因と判明する。翌日、施設長が改めてご家族にお会いし、原因と再発防止に向けた取り組みを説明し謝罪する。
50	障がい児・者施設	2016.03.01	近隣の方	園の対応	ウォーキング中、利用者がよそのお宅の玄関のミラーポールをひじ打ちして通ることについて、そのお宅の方から注意される。	ウォーキングに付いていた職員がその場で謝罪する。さらに報告を受けた主任が職員とともに再度訪問してお詫びをし、改善策などもお話しして理解を得た。
51	障がい児・者施設	2016.1.12	保護者	安全管理	12月22日(火)通園のクリスマス会に参加していた演奏者と親子通園参加者の帰るタイミングが重なった。演奏者が楽器撤出や挨拶している間、玄関扉が開いたままになっていた。その間、子どもが飛び出したが職員は気づかなかつた。子ども自身にも課題はあるが、発達支援に配慮の必要な子どもが多数通う施設の安全管理として不十分な点があったのではないかと。	親子通園の連絡ノートに記載されていた。親子通園担当者が謝罪の上、保護者からの指摘を職員で共有し、安全管理を徹底していく旨お伝えした。 行事が重なった際に職員が玄関の見守りをするのと同時に、玄関の引き戸に鍵を取り付けた。また、次年度は行事と重ならないよう配慮した。

	事業所	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
52	障がい児・者施設	2016.2.25	保護者	安全管理	1月18日(月)に大雪が降った。8時30分に緊急一斉メールで、「バスの運行時刻が大幅に遅れる事が予想される。」旨の連絡が入った。しかしその時点では、既に家を出ていた。結局バスは定刻より30分以上遅れて到着し、一時間近くバス停で待つ事となった。この間、親同士でメールのやりとりをして、今バスがどの辺を走っているのか等の情報をやり取りした。後で、バスが事業所を出たのは8時50分だったと分かった。せっかく連絡をくれるのならば、実態に沿った連絡でなければ意味が無いと感じた。	「今後については、早急に改善策を検討しより実態に沿った対応が出来る様にします。」と答えました。
53	障がい児・者施設	2015.12.18	お客様	安全管理	お客様から電話でイベントに用いる商品の注文を受けた際に、アレルギー対応の注文も受けたが、「材料の一部にアレルギーが除去できていないものがあるのではないか」と電話で連絡を受けた。	施設長が電話で、謝罪と事実確認を行う旨お伝えした。その後、当該職員に事実確認を行ったところ、アレルギー対応として提供した商品であったが、その食材がアレルギーの除去がなされないものとなる、との認識が不足していた。改めて、施設長が電話で原因の説明と謝罪をお伝えする。アレルギー用の注文については、専門職員の確保が難しいため、今後はお受けしない方針とする。
54	障がい児・者施設	2016.1.7	利用者ご家族	施設の対応	今年度になってから、日々の送迎時の報告や連絡帳や記録を読んで気になること、不安に思うことを何度か伝えてきたが、納得のいくような説明や対応がない。親の不安を受け止めてもらえず通所させることが心配である。	施設長と担当職員でご家族に説明や事実確認にあたってきたが、納得が得られなかった。法人に苦情が申し立てられ、監事、第三者委員、法人と検討してきた。ご家族の不安な気持ちに寄り添う姿勢が足りずに迅速な対応ができず、ご家族の不信感を募らせてしまったことを謝罪した。
55	支援センター	2016.3.29	利用者保護者	その他	次年度人事についてメールで苦情があった。「次年度人事について。施設は子どもの為だけに行っているのではなく、親も子育ての悩みを話し、共に子育てをしている場であり感謝している。職員の異動や退職は仕方がないが、一度に職員が変わり過ぎる。新しい職員が来ると一から関係を創ることが大変。施設は関係性を大切にしていると思っている。多くの職員の入れ替わりで雰囲気が変わることが心配。あたたかい施設であってほしい。」	次年度人事について利用者にメールで返信。「施設が利用する親子にとってあたたかく、安心の場であることはこれからも変わらずに、新しい職員と利用者と共にひろばを創っていく。」ことを伝える。メールの内容について新しい職員と共有し、安心して過ごせるひろばを利用者と共に創っていくことを確認する。
56	支援センター	2016.3.7	利用者保護者	職員対応	利用者保護者からメールにて苦情があった。「ひろばにいつもと違う方(利用者以外)がたくさんいた。次年度の新入職員研修の方なのか、スタッフも表情が硬く感じられた。新年度職員が替わるのか不安。安心して過ごせるひろばであってほしい。」	利用者へメールにて返信する。「ひろばで不安な思いをさせてしまい申し訳ないこと、4月からも新しい職員と共に安心して過ごせるひろばを目指していくこと。」また、職員と話し合い、日頃の利用者に対する接し方について振り返り、あたたかなひろばを目指すことについて確認する。

	事業所	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
57	支援センター	2016.3.18	利用者保護者	その他	次年度人事についてメールで苦情があった。 「退職者と新しく入る方が発表されたが、異動もこれから発表されるのか？職員が4人も新しく入るが、他にも異動の職員がいるということなのか。職員のだれが残るのが分からず不安になる。落ち着いて過ごせるひろばは、人で創られるもの。まだ発表していない異動する職員を知りたい。安心して過ごせるひろばであってほしい。」	次年度人事について、ひろばについて利用者にメールで返信。 「4月号おたよりにて異動・退職職員をお知らせすること。また安心して過ごせるひろばを新しい職員と利用する皆さんと共に創っていくこと。」を伝える。 メールの内容について職員と共有し、安心して過ごせるひろばを利用者と共に創っていくことを確認する。
58	支援センター	2016.03.24	保護者	職員の対応	保護者から法人事務局と役所に電話で苦情があった。 「職員の間僚に対しての態度が悪い。とてもきつい言い方をしている。相手の職員の方がずっと年上なのに、言い方がきつい。」 見ていると嫌な感じがした。」 返答は不要であるとのことであった。	施設長から当該職員に事実確認をした。 「何回か指示をしたが、なかなか伝わらなかった。だんだんきつくなってしまったのかも知れない。」とのことであった。 どんな状況であっても周囲の利用者の方が不快になるような発言は控えるように、また、会話が休憩についての内容であったため、そもそも利用者に聞かせるような場所で話すべきことではないことを指導した。
59	支援センター	2016.02.06	利用者	職員の対応	ファミリー・サポート・センターの利用者である母からの電話を、子ども家庭支援センターと子育て支援課に匿名でいただいた。 ・ファミサポの利用会員や提供会員に対して職員のメールや電話での口調がきつい。 ・急に必要ときに利用できないなどファミサポの活動として柔軟性が無い。他のNPO団体は柔軟に対応してくれる。	ファミリー・サポート・センター責任者が職員(アドバイザー)に対応についての確認を取る。 アドバイザーは利用会員と提供会員の橋渡し役としてルールを示す役になることもある。利用者の意見としてもつともであるが、職務を忠実にやるあまり当然のことを言ったまですら、きつい口調に受け取られることもある。利用会員、提供会員には丁寧な対応を心がけるように今一度確認した。 市のサービスとしての活動であり、会員相互の援助活動であることも今後も理解いただくように努めていく。
60	支援センター	2015.10.30	利用者	職員の対応	館内の意見箱に匿名で投函されていた。 受け付けでカードを出す際、入口近くにいる職員はパソコンに向いてなかなか取りに来てくれず、奥にいる職員が受け取ってくれた。一時保育をしている時は笑顔なのに、事務所にいることも多く自分には関係ないといった感じで、黙々とパソコンを打っていた。感じの良い職員さん多いのに、みんな同じになって欲しい。	その日のうちに全職員にこの内容を伝え、利用者対応・ひろば対応の在り方を再確認した。特に当該職員にも今後このような事がないよう指導を行い、私たちは、利用者からいつも見られている存在であり日常的に言葉使いや立ち振る舞いには十分注意を払わなければいけない事など、改めて他の職員にも伝えた。