

2016(平成28)年度上半期 社会福祉法人雲柱社 苦情・ご意見受け付け報告

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員への態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果
					a	b	c	d	e	f		
1	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	最近友達とのトラブルで顔に傷がつく事が続いているので、特定の子なら離れて遊べるように見て頂けるとありがたい。							園生活での環境を見直し、遊びの設定や保育士の位置など気を付けていく事を説明した。	納得頂く
2	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	卒園式にDVD撮影の業者を入れて欲しい。							個人情報保護(漏洩)の観点から、保護者から不安な声と顧問弁護士からの助言を頂き取り止めた経緯を説明をした。	納得頂く
3	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	虫に刺された時に、薬を塗布して頂けないか。							基本的には、園では薬は塗らない。しかし、腫れやすかったりする時は看護師と相談して頂くよう説明した。	納得頂く
4	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	自分の子が噛まれた時、噛んだ方の保護者に伝えられないか、病院に行かない判断をしたのは誰か。							園長が保護者と直接話をし、場合によっては相手の保護者に伝える事を話すと、担任と話した時に「絶対に伝えられない」と受け取ってしまったとのことで誤解が解けた。また、病院に行かない判断をしたのは看護師であると伝えた。	解決
5	保育園	職員への苦情	連絡帳	園庭で遊んでいる時に、靴に砂が入って玄関で砂を取ろうとしていた時、保育士が来て「そっちはダメ」と言って服を引っ張られる光景を見て不快に感じた。							園長が連絡帳で謝罪し、職員指導を徹底していく事を伝えた。また担任、園長と保護者に直接謝罪した。	納得頂く
6	保育園	職員への苦情	その他	職員の声が大きく、口調が荒く、言葉遣いが悪い。							返事や掲示はしないで職員の指導や態度で示して頂ければ良い。という事で全職員に周知、指導をした。	継続対応
7	保育園	職員への苦情	電話	1歳児男児 背中中の噛み跡(2か所)の報告は受けたが、腕とふくらはぎに傷が有り報告を受けていない。腕のアザは大人(職員)が抓ったのではないか？							連絡帳に傷の報告を受けていない旨の記載があったため、クラスリーダーが父親に電話で報告漏れに対して謝罪する。その中の対応時に左記の不信を伝えられる。電話で担任は、日常の保育の様子をいつでも参観して欲しい旨伝える。その後、園長に電話を替わり父親に改めて園児に痛い思いをさせてしまったこと、報告漏れ、保育園に不信を抱かせてしまったことについて謝罪する。また、その日の夕刻、園長・主任・クラスリーダーが保護者自宅まで謝罪に訪問した。母親は外国人で日本語が十分に理解できないため、子どもの様子を伝えても父親にうまく伝わらないことが多い。そのため、父親には今後、保育園で起こった怪我や大切な事務連絡は、直接、父親に電話で伝えることで、齟齬を無くしていく方向で折りが付いた。	納得頂く
8	保育園	職員への苦情	対面	保護者より保育士Aの対応について保育士Bに訴えがあった。子どもが、朝の登園前や休み明けとなる夜に「先生が怖いから保育園には行きたくない」と泣く。保育士の威圧的な対応で傷つく子どももいる。気を付けて欲しい。							保育士Bから主任が報告を受ける。保護者へ園長・主任が保育士の対応により子どもの心が傷つき、保護者へも不安を抱かせてしまったことに対して謝罪した。その後、保育士Aと園長・主任が面談し今後の対応について指導している。	納得頂く
9	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	子どもは二歳児で、休み(5月の連休)明けから涙の登園をしている。職員がもっと気遣いをして欲しい。							保護者と別れた後の、園での様子を紹介し、安心してもらった。	納得頂く
10	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	保護者のお迎え時間が微妙に遅れ、二歳児が辅食を食べられず泣いてしまった。対応した職員から「あんまり(本児が園に)居ると、食べたくなくなっちゃいますよ」と言われ、「早く帰れ」と言われているように感じた。							そのような意味合いの発言ではないことを早めに伝え、理解していただいた。	納得頂く
11	保育園	設備・環境	連絡帳	「昨日園で眠れなかったようで、帰って来ると「ねむいー」と泣き出し大変だった。」と連絡帳に記載があり、担当職員が、「暑くて眠れなかったようです」と記載したところ、後日「眠れていないのは娘(一歳児)だけでしょうか？娘の寝る場所が暑いと昨日聞きましたが、場所移動は可能でしょうか？」と話しがあった。							「暑くて・・・」と記載したが、眠れないほど暑い場所ではなかったため、保護者に誤解を与えるような言い方をしてしまったこととお詫びした。普段は眠れており、たまたま眠れなかった旨お伝えした。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員への態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果
					a	b	c	d	e	f		
12	保育園	職員への苦情	対面	夕方、四歳児クラスから怒号が聞こえ、クラスを覗いたところ、見たことのない新しい先生が、子どもに怒鳴って片づけの指示をしていた。保育士(専門人)としていかがなものか？	○						苦情の目的が事実確認ではあったが、当該職員(通常は乳児クラス担任)に、本当に怒鳴っていたのか？であれば、何故なのかを聞いたところ、不慣れた幼児クラスの選番対応になり、子どものお迎えが重なり、ついつい声を大きく出しすぎと感じ、自分なりに保育士として力の無いと感じ、落ち込んでいたようだった。	解決
13	保育園	他利用者の行動	対面	日常の遊びの中で、年長児Aが年長児Bから継続的に腕を噛まれていたようだ。保護者が傷跡に気づいて、子どもに尋ねたら、泣き出しながら、いつも仲良く遊んでいる子の名前が出た。保育園側はこのことを分かっていたのか？今後の二人の関係を、よく見て対応して欲しい。	○	○					保護者(父、母の二人)の話を時間をかけて聞き、今後、園でのAB二人の行動を、注意して見て、問題として感じた場合は即職員が介入することを約束。	様子見
14	保育園	他利用者の行動	対面	前述の年長児Aが、トイレから出てくときに顔を六針縫う怪我をした。本人は自分の不注意で怪我をした、と対応した職員やお迎えに来た母親に言っていたが、家で不審に思った父親が聞いたところ、トイレから出て来ることを年長児Bに投げられ、はずみで置いてあった机の角に顔をぶつけた、とのこと。今回の事故について、園はしっかり調べて、今後の対応について報告して欲しい。	○	○					年長児Bに再度事故のことについて聞く「押しちゃった」とのこと。Aにその場で「昨日けがをさせちゃってごめんね」と涙を流しながら謝る。Bの保護者にもこの件について伝える。園(担任や関わった職員)は、子ども達からきちんとした聞き取りが出来なかったこと、廊下にあってはならない机を放置し、今回のような大きな怪我を誘発してしまった事を保護者に謝罪した。また、Aの父親から以前の噛みつき時に求められていた。 ①園としての指導方針、再発させない対応 ②加害側の保護者にどう伝えたのか 保護者には報告書で提出した。	様子見
15	保育園	職員への苦情	電話	運動会の時のミルクのお湯を水筒がなかったのをお願いしたが、対応してくれなかった。それだけでなく、急に準備を依頼されたり、用意したものに駄目だしされたり普段から融通が利かない。私も出来ることはやっているので、園としても最大限努力してほしい。	○	○					電話に出た主任が話を聞き謝罪し、改めて園長から謝罪の電話を入れる。そして職員からも登園の際に謝罪をする。説明が不十分だった。伝え方が一方的にならぬよう、もっと保護者の気持ちに寄り添った対応が出来よう心掛けることを伝えた。同じことが起こらないように会議の中でも報告し全職員への周知と指導を行った。	継続対応
16	保育園	職員への苦情	電話	・お迎え時に伝えることがあれば、他の保護者がいない所で伝えてほしかった。 ・お便り帳が朝、他の保護者にも見えるような場所に置いてあることがあった。個人情報なので気を付けてほしい。	○				○		直接その職員宛てに電話があったのでその際に配慮が足りなかったことを謝罪し、翌朝登園の時に担任から保護者の方へ謝罪と今後の対応策について伝える。同じことが起こらないように会議の中でも報告し全職員への周知と指導を行った。	継続対応
17	保育園	職員への苦情	電話	挨拶しても返事をしない職員がいる。 また以前、その職員の不注意かはわからないが園児の頭を冷やして他の職員に気づけるよう注意されているのを聞いて不安に思った。		○					朝一番でいた他の職員に、保護者がその話をし、こういう意見は誰にどのように伝えたらよいかと聞かれる。その後園に園長宛の電話で話しを聞き、謝罪する。又、お迎えの時にはその職員からも謝罪する。再度、園長からも声をかけ職員の状況を伝え、今後このようなことが無いように職員への指導を保護者の方に伝える。同じことが起こらないように会議の中でも報告し全職員への周知と指導を行った。	継続対応
18	保育園	職員への苦情	対面	①我が子の名前について、保育室で職員同士が会話しているのを廊下から聞き、悪気はないだろうが不快な思いをした。保育室や子ども前で話す内容を考えて発言してほしい。 ②子どもへの指導を行う際に、自分でなるべく考えさせようとしているのかもしれないが、考えさせるにしても方法を教えるべきではないか。指導が厳しいことがいけないとは思っていない。その職員の子どもへの対応を他の保護者も見ているので不安な思いがある。						○	登園の際、園長に話してきてくれたので、その日の内に確認し、お迎え時に回答する。 ①保育者は、発言する前に保育室や子ども前で話すことが考えること。 ②年齢に合わせた発言の仕方があるが、その声かけが本当に子どもに寄り添い、その年齢に合った声かけか考えてから発言するようすること。 ①②のように職員への指導を行ったことを、保護者の方に伝える。さらに、同じことが起こらないように会議の中でも報告し、全職員への周知と指導を行った。	継続対応
19	保育園	設備・環境	連絡帳	園庭で覆いた靴に猫のおしっこのおいがかについて落ちない。何か落とし方があるか？						○	砂場には猫対応のシートをしているが、園庭全体にはしきれていない。重曹を撒く等対応することを伝えた。熱湯をかけて乾かすという対処法を伝えるとやってみるとのこと。	様子見
20	保育園	職員への苦情	対面	1対複数でのいじめがある。そのことを園に伝えているのに対応してくれない						○	園長、主任、クラス担任が母の訴えを聞き、子どもからも事実確認した。仲間関係が固定化してしまっているため、保育者が中に入り、他児との関係も出来るように、遊びを提供したり、ひろげたりしていく。本見は友達との関わりが苦手なところもあり、友達関係へのフォローなど、保育内容、子どもへの対応の仕方を職員で確認、共有する。	継続対応
21	保育園	職員への苦情	対面	保育士の対応について子どもへの八つ当たりに見える。直接話したいとの申し出があった。						○	園長、主任で保育士に事実確認。対応の不適切さについて指導を行った。 対応した職員本人が残らなかったため、主任が母親と話し、謝罪。また、保育士に指導したことを伝えた。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果
					a	b	c	d	e	f		
22	保育園	他利用者の行動	対面	クラスの中に意地悪を言う子がいる。話を聞いてみて欲しい。	○	○					子ども達の様子をよく見ていき、行き過ぎがあった時は大人が入って対応していく旨伝える。	様子見
23	保育園	職員への苦情	電話	保育者の態度、言葉遣いが悪く不愉快になった。また、外で園の話をしていることが気になる等話してくる。苦情の電話をしたが、電話に出た職員の対応が適切ではなかった。		○					保護者と職員、園長と面談し謝罪をする。また、職員会で話し真摯に受け止めて行く事、お互いに気になるときは声をかけて行く、保護者には、挨拶、会話などを丁寧にして些細なことから信頼を回復することが大切なことを伝えた。	様子見
24	保育園	その他	電話	法人事務局へ近隣より電話があり、朝子どもを叱っているのか大人の声がうるさい。昼間は、子どもの声が聞こえても良いが、大人の声は困る。					○		当日、クラスリーダー会を開いた。 ①今回の苦情を職員皆に周知 ②保護者が保育者かわからないが、自分の事として受け止め気をつけていく ③声は、子どもの声より大きくならないようしていく 以上3点を職員に伝え気をつけて行く事を確認した。	様子見
25	保育園	その他	対面	保育園舎前の家より、車を車庫に入れている時、お迎えの保護者が前を横切り危険を感じるので保護者に気を付けるよう指導してほしい。						○	次の日、各クラスに気を付けてほしいという趣旨の貼り紙をした。また、保護者の駐輪場にも貼り紙をした。職員にも見かけたら声をかけるように話した。	様子見
26	保育園	職員への苦情	電話	2歳クラス男児が園庭で鉄棒をしていて落下、足を痛がる。そのまま整形外科に受診する。レントゲンを撮りギプスをまく。そのあとで骨折と診断受けるが帰園後に受診状況を保護者に連絡する。男児の祖母から再度連絡が入り、処置する前に連絡が欲しかったといわれる。		○					レントゲンやギプスの処置をする前には、保護者に確認をする。症状など伝えるときは、口頭のみでなく、メモなど添えて、家族へも十分伝わるようにする。	満足
27	保育園	職員への苦情	対面	洗濯物の衣類が、泥だらけで裏返りのまま入っていた。泥用の衣類はあったのに着せてもらわずひどい汚れ。話を聞くと子どものせいにしたい言い方で怒りがこみ上げた。今回だけじゃなくほかにもたくさんある。		○					担任以外の、上の子の担当、主任、施設長が話を聞き、謝罪し、再度担任が謝罪する。職員会議などでも共有し、今後対応に十分気をつけるよう話し合う。	満足
28	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	兄弟児のお迎えの時に、兄の保育室に移動した段階で、弟の服のおなかの部分がひっきり濡れていることに気づいた。弟のクラス担任からはこの件について報告はなく、どんなタイミングで濡れたのか教えてほしい。また、濡れた時はすぐに着替えさせてほしい。	○	○	○				すぐに気づかなかったことを謝罪(口頭)。クラスで確認。おやつ後の水分補給の時間に濡れた可能性があり、そのことを保護者に伝える。 食後や、水分補給後は特に衣服の確認をし、状況に応じて着替えを行うようにしていくことをクラスで確認した	納得頂く
29	保育園	職員への苦情	連絡帳	登園時の職員の受け入れ方に配慮が足りない。また、園の様子も丁寧に伝えてもらえない気がする。		○					進級しての子どもと保護者の不安感を、十分に受け止められていなかった。前年度この家庭に対して配慮してきたことや対応を皆で確認する。なるべく、保護者に声をかけ安心してもらえるように努力する。	継続対応
30	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	入園間もないのに、3度も続けて顔のひっかき傷があった。きちんと見ているのか。					○		担任、主任、園長が謝罪。環境設定、職員配置を工夫し、しばらく該当の子には1対1で関わり見守っていく。	様子見
31	保育園	設備・環境	電話	マンションのベランダから子どものトイレが丸見え。目隠しをしてほしい。						○	西側1歳児のトイレに、すだれと曇りガラスのシートを張る。	継続対応
32	保育園	設備・環境	行政に連絡	「対応がまだなされていない」と行政に苦情がいき、保育課の担当者が見に来る。	○						保育課の担当者から話を聞いたところ、北側の3才4歳児のトイレの事だとわかる。北側のトイレの窓は閉め切って、窓を開けないよう指示した。	解決

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果	
					a	b	c	d	e	f			
33	保育園	職員への苦情	対面	0歳児男児の保護者から、「土曜日、母の体調が悪くて登園したのに、職員が嫌な顔をした」という事で、職員へ対して不信感を持たれる。		○						該当の職員と分園リーダーが「子どもと保護者の子育てを支えるための施設であることを伝え、今後も安心して預けて欲しい」と謝罪して伝えた。	納得頂く
34	保育園	職員への苦情	行政に連絡	法人・保護者代表・行政とで協議会を行っている中で、「1歳クラス10人を二人の職員で見ている、おむつを換えてもらえなかった」という話が出る。					○			協議会にて「行き届かなかったことがあるかと思う。今後も、オムツ等衛生面は更に注意して、職員の連携をしていく」と伝えた。	継続対応
35	保育園	職員への苦情	行政に連絡	法人・保護者代表・行政とで協議会を行っている中で、「2歳クラスで、川に落ちた子がいる」という話が出る。					○			協議会にて「正確には川ではなく、散歩先にあった小さな浅い池である。子どもが水を触りたがり、近寄ったところ足が池に入ってしまった。それを見た職員がすぐに中に入れて止めた。」「保護者には、子どもが濡れてしまい、気持ち悪い思いをさせたこと。保護者の方に心配をおかけしたことをお詫びした」旨を伝えた。また、安全面に一層注意を図っていくことを職員間で周知した。	納得頂く
36	保育園	職員への苦情	行政に連絡	法人・保護者代表・行政とで協議会を行っている中で「民営化を受けた法人の職員は笑顔が少ない。」という話が出る。					○			協議会にて「職員にはあらためて、『笑顔で子どもたちが大切と伝えられるように』再度伝えた」と伝えた。	納得頂く
37	保育園	職員への苦情	対面	「0歳クラスでうちの子が転ぶなどで怪我が続いたので、保育室にカーペットなどを敷きつめてもらえないかと担任に尋ねたら、敷き詰めることはできないが、今あるカーペットの上で保育する」と言われた。それはどうなのか。担任から園長にちゃんと伝わっているか。					○			担任から報告があったが、すぐに対応できていなかった園長の責任であり、申し訳ない。子どもの動線等考えながらカーペット等を足すことを考えている旨、謝罪と併せて伝えた。	継続対応
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	持ち物を他児に隠されたが、職員が対応してくれないと子どもが言う。また、学童クラブに行きたくないとも言っている、との内容の電話が法人事務局に直接電話が入った。施設長に連絡しても構わないということで施設に連絡が入る。		○						法人事務局にかかってきた電話は匿名であったが、職員は心当たりがあり、保護者と電話で話し合う。子どもの訴えの事実関係を整理し、職員が知らなかったこと、対応の不十分さ、子どもの勘違いなど行き違いがあり、保護者も「子どものトラブルを学童クラブにまかせっきりにして申し訳ない」と状況を理解してくれた。	解決
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好/選択/サービス)	電話	「学童クラブ利用時、習い事の中抜け、一人帰りを安全管理上、保護者の連絡がないと対応できないことは理解しているが、朝の子どもの体調での変更があったり仕事をしていて、連絡ができないので子どもの申請通りに対応してほしいと相談しているのに、その対応をしてくれない」との訴えがある。					○	○		保護者の方には再度、子どもの安全管理の為、保護者からの連絡が原則の旨を説明した。その上で行政とも相談し、特例を認める場合については承諾書を交わすこととした。	納得頂く
40	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好/選択/サービス)	電話	「学童クラブ利用時、習い事の中抜け、一人帰りについて承諾書を交わしたにも関わらず、対応が十分でない。18時過ぎに一人帰りの対応をとってもらえなかった。」との訴えがある。		○	○					18時を過ぎての一人帰りは原則お迎えと行政で決まっており、行政の発行している学童のしおり等を用いて書面でお伝えした。	納得頂く
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	改築し、乳幼児室がかなり狭くなった。乳児はともかく幼児に来るなどと言っているようなものだとの訴えがあった。						○		設計上、保育園との兼ね合いで狭くなってしまった旨を説明した。また、午前小学校等がある時間帯は他の部屋の開放を行うことや、プログラムを実施するを伝えた。	継続対応
42	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	電話	ホールでボール遊び中、児童が頭を壁にぶつけてしまい、気が動転し、ぶつけた瞬間を思い出せないといい、職員から自宅に連絡を入れる。電話で状況の説明をしたが、上手く伝えることが出来ず、「状況がよく理解できなかった」と翌日改めて連絡をいただいた。		○	○					説明不足を謝罪し、時系列での説明を書面にし、ぶつかった場所の写真とあわせてFAXさせていただいた。	納得頂く
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	その他	合築した保育園のお昼寝時間に児童館の音が響いている。						○		合築のため、壁1枚の隔たりがなく音がひびいてしまう。お昼寝の時間帯にはなるべくプログラムを入れず、学童児にも事情を説明し協力体制をとる。	様子見
44	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	近隣の方から土曜日の体育館を利用している中高生の閉館後の騒音(バイク・音楽)、ゴミの散らかしについて注意をして欲しいとのご意見をいただく。		○				○		改めて職員の方で声掛けの徹底をすることをお伝えする。バスケ利用の多い水曜日と土曜日の閉館時間に、職員が見回りし声掛けをするように対応する。その後、ご意見をいただいた方とセンター外でお会いした時に、最近では気になることは無いとのお答えをいただく。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の状態・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果
					a	b	c	d	e	f		
45	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	職員が育成中に児童たちに話した『戦争はこわいこと』というような話は、児童の年齢にそぐわない。もっと別の話の内容を考えてほしい。	○	○					今後は意図したメッセージが子どもたちに伝わる題材かどうかよく考慮して活動を進めるように、企画段階での留意点を職員間で共有した。	様子見
46	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	前日の遠足で、お弁当を育成室に忘れて外出した児童がいた。その子にとって悲しい思い出になってしまうことを考慮し、育成時にもっとしっかり管理するよう、職員の意識を改めるべき。	○					○	行事等、非日常的な活動時の職員の役割分担と連携について改善する。また、トラブルのあった児童の気持ちに配慮して対応する。持ち物管理など児童自身の自立にも考慮して声掛けする。	様子見
47	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	児童同士のトラブルについて、担当者からの報告がなかった。当該児童は『職員は対応してくれなかった』と言っている。	○	○			○	○	児童同士のトラブルが発生した時に職員が対応していたが、当日中に、担当者から双方の保護者に、今日の出来事を伝えていなかった。そのことについて保護者に謝罪する電話を掛けた。また、その時の状況と職員の対応について報告した。今後はクラブや家庭での様子を密に伝え合うということを保護者と約束した。	納得頂く
48	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	行政に連絡	児童に片づけの習慣がつかうように指導してほしい。	○	○					担当者間で日頃の育成の視点や具体的な言葉かけ、育成環境などを見直し、改善点を共有した。また、児童たち自身が片付けや物の扱いを意識するよう伝えた。	様子見
49	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	「職員の一人の態度が児童に対して上から目線に感じるので改めてほしい」との申し出があった。		○			○		担当者間でお互いの態度について目を配ることや、当該職員自身の行動の改善点を確認し、保護者にもその内容を報告しご理解いただいた。	納得頂く
50	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	職員の一部が頼りなく、失言も多いように思う。子ども自身も叱られたときにその意味が分かっていないこともあるので、指導態度を改めてほしい。対応の良い職員もいるので、その方には感謝している。	○	○					当該職員は特に、子どもへの指導に際し、子どもの気持ちを汲んだ言葉かけや適切な伝え方に気を付ける。職員間でお互いへ目を配り、改善すべき点は速やかに直し、対応スキルの改善を図れるよう申し合わせをした。	様子見
51	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	児童館の便りが、プログラムの申し込みの日に配られ、「プログラムのダンスの申し込みをしよう」としたところ、定員が埋まっていると言ったことがあった。これはどの様な事になっているのか？					○		お便りが、学校によって配られる日が違って、この様なことになる。お便りを早目に配ると共に、定員を増やしたり、学年で振り分けたりして、全員入れるように配慮した。	納得頂く
52	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	学童クラブに子どもを通わせているが、今年になってから、児童館から来た職員に、片付けを厳しく指導されているところがある。皆で片付けをしないと「連帯責任」を問われ、次の遊びをすることはできないという不具合がでている。自分は全然やっていないのに、「共同責任」にされている。「学童に行きたくない」と言っている。今後の様子を見せてもらう。					○		昨年度は、やらない子が多かったり、上手に手抜きをする子もいたため、今年度は入室時から「片付けの習慣をつけよう」という事で、昨年度から比べると厳しく指導してきた。その一環で片付けが出来ないと、「次の遊びが出来ないよ」といったかたちで、指導している。全体的に、厳しくしてしまったため、きちんとできている子に対しても同様の関わりとなってしまった。理不尽な気持ちで「学童クラブに行きたくない」となってしまわないように、個々の子どもたちの気持ちに寄り添い、フォローしていくよう改善したい。	納得頂く
53	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	学童クラブの一時利用が18:00まで利用できる事を知らなかった。説明されていない、申請書にも書いていない。下の子が「延長利用申請」をしていたのに、館長、担当者もその事を把握していなかった。「17:00までに迎えを」と思い、祖父が倒れたこともあり、四苦八苦していたのに、配慮が無さ過ぎ。連絡帳に書いたのだが、なんの返答もなかった。子どもの状況を把握しているのか。制度はわかっているのか。対応が福祉としてどうなのか。専門職としてまずいだろう。理事長出席で、是非話したい。	○	○					連絡帳に書かれた、一連の内容を話される。理事長からも謝罪してもらった。「今後こんな思いをする方が出ない様に」と言われ、理事長の同席を大変に感謝して下さる。連絡帳は、その日に子どもが出し忘れていた様だが、その事は伝えていない。返答が書けなかった事を、謝罪する。	納得頂く
54	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	同じフロア利用の乳幼児保護者から、「6年生の声が大きくて怖い」との申し出があった。						○	乳幼児も、共に利用する事を6年生に伝え、優しい気持ちをもって利用してもらえるよう話をする。保護者からも、感謝の声をいただく。	納得頂く
55	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	その他	0歳クラスに登録している保護者からメールを頂く。2階乳幼児室を利用した際、同じく利用していた2組の親子がおり、子どもが物を投げたり、自分の子どもを叩いたりしているにもかかわらず、どちらの親もほとんど注意や謝罪をすることがなく、利用することを危険に感じたのですぐに退館した。また以前1階入口からエレベーターまで行く間に子どもが椅子に座って通りにくかったので声を掛けしたが、子どもから謝罪がなかった。入口から急に出てきた子どもとぶつかりそうになったこともある。他館ではそういうことはないので、管理面での改善を求めたいとのこと。	○				○	○	はじめにメールで、その後当該利用者が来館した際に改めて直接、館長よりお詫びとお礼、改善点について伝える。改善点は、乳幼児室の利用の仕方について館内掲示やおたよりで周知徹底を図ること、職員による乳幼児室への見回りや利用者への声掛けを徹底することである。対応に関しては概ね納得いただく。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果
					a	b	c	d	e	f		
56	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	その他	子どもが周りからいじめられているので、いじめている子ども世帯に学校から指導をするように児童館より要請して頂きたい。	○	○					保護者・子ども並びに学校関係者、児童館の懇談会を設定して開催。	継続対応
57	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	廊下が暗い。電灯を全部つけてほしい。	○	○					節電のため、間引きで点灯させていることをお伝えし、必要に応じてすぐに全部つけるようにしたことで、納得いただいた。節電の表示掲示も増やした。	納得頂く
58	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	廊下が明るい。節電をしていないのではないかと。	○	○					暗い場合があるという指摘を頂いたもので、特に夜間や高齢者が多い(多そうな)時には、全て点灯させる場合があるということ、同時に、通常、日常的にはなるべく節電を心がけていることを説明し、納得いただいた。	納得頂く
59	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	電話	夏祭りの時に、なるべく自転車で来ないで職員がいているのに、自転車で来ている人がいる。指導してほしい。	○						事前のお知らせ等で、今まで以上に、そのことについて記してお知らせをしていく、また職員も事前説明をしていく、ということによって納得して頂いた。	納得頂く
60	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	電話	夏祭りの時に、食べ物(おそらくかき氷、フルーツ)は、館内で食し、館外へ持ち出さないで下さい、と職員が言っているのに、公園へ持って行って食べている人がいた。公園へ行って指導してほしい。	○						事前のお知らせ等で、今まで以上に、そのことについて記してお知らせをしていく、また職員も事前説明のみならず、その場で館外へ持ち出さないように伝えていく、ということによって納得して頂いた。	納得頂く
61	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好/選択/サービス)	対面	学童クラブからの帰宅時に、歩き方が危ないで職員が注意した。その時、職員が左腕を強く握ったため、あざができた。			○				保護者へ直接会い、謝罪と説明をした。児童本人へも謝罪と共に再度注意をうながした。職員には、注意の方法と内容について指導をした。学童クラブ全体の運営上の課題として、帰宅時の児童への指導とインフォメーション等を見直し、徹底した。	解決
62	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	男子トイレから水漏れがある。3月にも同じことが起こり、壁から水漏れをする。隣が給食室になっているので、確認させてほしいと学校へ報告する。その時に、前回の報告がないこと、衛生上良くないので、漏れても大丈夫なように修繕して欲しいと話がある。	○				○		学校への報告を徹底すると共に、行政に相談し、修繕を行った。	解決
63	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	4年生児童が「職員から暴言を受けた」と言っていた。本児と共に職員に確認したが、言っていることに食い違いがあり、事実関係が不明瞭であった。帰宅時間が遅れたため、保護者へ電話で連絡し、事情の説明と、謝罪をする。「子どもも口が悪く、態度が良くなかったことは想像できるが、言った言わないといった食い違いになるのは、プロとしてどうかと思う。」と話がある。		○					職員には、暴言をかくことは絶対にしないことを指導し、言った言わないになるのも対応として良くないことを伝え、指導していく。そのことを、保護者に伝え、納得して頂く。	納得頂く
64	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	DVD鑑賞中に隣にいた子に理由なく引かれた。10箇所ほど傷があり、職員に言おうとしたが言えなかったこと。心配されて父子で来館された。			○				どのような状況だったか改めてお聞きし、その場で対応できなかったことを謝罪した。相手のご家庭にも連絡をとったところ、お話を聞いて、謝罪したいとのことだったので、児童館で両家庭がお会いすることになった。子ども同士は普段仲が良く、何か理由があったわけではないので、親御さん達から諭され、ひっかいた本人が反省し謝罪した。児童館としてはより丁寧に、お子さん達を見守る事をお約束して、了解していただいた。	解決
65	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	連絡帳の日付の確認のミスで、18時迎えお子さんを15時半に一人帰らせてしまった。心配された保護者が改めて学童クラブに来室され、担当職員に謝罪と改善を求めた。		○	○		○		館長、リーダーも同席し、担当職員と共に謝罪した。今後このような事が2度とないように、担当者間で会議を開き改善策を話し合い実行することをお約束した。2回会議を開き、意識を高めるとともに、改善方法を出し合い実行している。	様子見
66	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	子どもが学童クラブに来室しているのに、来室していないと保護者に電話をしてしまう。	○	○					①ひとりの職員の判断ではなく、全職員に来室確認してから保護者へ連絡を入れる ②靴箱やロッカーなど含め、子どもの私物確認を徹底する ③連絡帳の2重確認を実施し、問題を未然に防ぐ 以上を施設長より保護者に話しをし、理解いただく。	継続対応
67	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	学童クラブの校庭用ボールがなくなった。そのボールをなくしたと思われる子の靴が隠されてしまう。靴を隠された子は実はボールもなくなっていないうに、靴も隠されていた事が発覚し、保護者から連絡があった。	○	○	○				①帰りの会で全体に向けて話をした ②靴を脱ぎっぱなしにせず、下駄箱に靴を入れるよう徹底させる ③しばらくの間、職員も一緒に持ち物がなくなっていないか確認をする ④靴を隠してしまった子の保護者へ連絡する 以上を担当と施設長よりお話しし、ご理解いただく。 その後、靴を隠した子の保護者から相手の保護者に謝罪して頂いた。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果	
					a	b	c	d	e	f			
68	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	制作の時間に子ども同士のいたずらで、背中に使用していた油性マジックで線が書かれてしまう。	○	○	○					職員がいたずらしてしまった子に話をし、保護者にも連絡を入れる。その後、いたずら書きをしてしまった子の保護者から相手の保護者に謝罪して頂いた。	納得頂く
69	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	高齢者事業リーダーの方より、施設のお便りに「事業名」が記載されていないことについて申し出がある。行政にも同じ内容で申し出がある。	○	○	○					行政の方と相談をし、当館の事業ではないので本来ならば載せなくてもよい事業ではあるが、連絡先を区役所であることを記載し館のお便りに載せることとなる。	納得頂く
70	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	手紙(意見箱含む)	1Fサロンの冷房が効きすぎている					○			温度の調節に気を付ける。利用者に適宜声をかけるようにする。	継続対応
71	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	乳幼児室の玩具の入れ替えをしてほしい(いつも同じだと飽きてしまうので)				○	○			季節ごとに玩具の入れ替えができるようにする。	継続対応
72	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	サロンにて電話をしている利用者に対して「長い間、大きな声で電話をしていて、静かにしてほしい」との注意を受ける。	○	○	○					電話をしている方に少し移動して頂く。	納得頂く
73	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	対面	館の入り口で女子中学生が自転車をおいて集まり、その子たちがボールをついたりして遊んでいたことを近隣の方からご指摘頂く。		○			○			館の前は、すぐに道路になっているため子どもたちが遊ぶ場所ではないので、職員が外の様子を見てしっかり注意をしていくと話しをする。	継続対応
74	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	育成室から走って出てきた児童Aと、育成室に入ろうとした児童Bが衝突する。その際に児童Bが鼻血を出す。止血とアイシングの手当てをした。その後保育に戻り帰宅する。その日のうちに保護者への連絡を怠ってしまった。翌日鼻骨骨折と分かる。保護者から、今まで小さな怪我でも連絡をくれていたのに、なぜ今回は連絡をくれなかったのかという話がある。	○	○						職員間の連絡と報告が上手くとれておらず、今回保護者への連絡が滞ってしまった。保護者には謝罪をした。今後、職員間での報告・連絡・相談の徹底していくことを確認する。怪我、トラブル等については速やかに事実を把握し、対処する。また、肩から上の怪我については、特に保護者の心配も大きいため、保護者への連絡を必ず入れることとする。	継続対応
75	子ども家庭支援センター	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	手紙(意見箱含む)	助産師さんのプログラムを申込みたくて電話をしたが、男性スタッフが出て内容を聞かれると少し言いづらい。そこを考慮してもらえれば…。		○						申込み時には、担当を女性スタッフと交代するようにした。	解決
76	子ども家庭支援センター	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	手紙(意見箱含む)	防災グッズの揃え方や避難の注意点などを勉強できるような講座があるといいで検討お願いしたい。					○			年に1回の応急講座や定期的に避難訓練を実施しているので、かわらばん予定表で確認していただく。	検討留意
77	子ども家庭支援センター	設備・環境	行政に連絡	イベント申込みの問い合わせ。センターのプログラムは人気な上、江戸川区や墨田区や中央区の方たちの参加も多く不公平。区内の人のために使われるべきだと思うので検討をお願いしたい。								区のセンター長会議で検討し、支援センターで統一し、区内優先することを確認した。	解決
78	子ども家庭支援センター	職員への苦情	電話	職員の電話対応が、「ため口で対応が悪い。」と苦情がくる。		○						電話の対応について謝罪した。職員へは、電話の対応について配慮することを共有する。	様子見
79	子ども家庭支援センター	他利用者の行動	対面	ひろばを利用されていた保護者から、ひろば内で自分の子どもを見ていない他の保護者に対しての苦情が入った。スタッフに対しても、「このスタッフは甘すぎるのでは」というご意見をいただく。		○				○		保護者にその場で謝罪し、今後スタッフ間で周知し、対応していく旨を伝える。その後来所されたときには「私も」言い過ぎました。とのお言葉をいただく。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

番号	施設名	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法	結果	
					a	b	c	d	e	f			
80	子ども家庭支援センター	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	その他	ひろば利用者より「スタッフから近くに座って声をかけられたことも、わが子の名前を呼んでもらったこともない。常連の親子とは楽しそうに過ごしており、毎回切ない思いをしている。平等に接して欲しい」とメールでご連絡があった。		○	○					施設長がお詫びの言葉を伝えた。平等に接するように各スタッフとも配慮していたものの至らなかったということで深く反省し、改善策について話し合った。ガイドラインに沿ってひろばでの対応について見直しを行う。「また折を見て利用させていただくと返事をいただいた。	様子見
81	子ども家庭支援センター	設備・環境	電話	住民の方から「分室建物の外灯が日中ついているが無駄ではないか。検討してほしい。」と電話があった。						○		玄関側は日中も暗いため、開室中の目印という意味でつけていたが、ご意見を受け、違う方法での目印を検討することとした。節電のため日中は外灯をつけないようにする。	解決
82	子ども家庭支援センター	その他	その他	利用者を見殺した人事異動について納得がいかない。施設内になぜこのような人事になったのか回答が欲しい。			○				○	人事異動でご心配おかけしたことをお詫びし、これから信頼関係を構築し居心地のよい施設にしていく旨を施設便り等に掲載した。	継続対応
83	子ども家庭支援センター	職員への苦情	電話	子ども同士のトラブルの際に職員が仲裁に入ったのはいいが中途半端な関わりをされて困った。		○						該当する職員と状況確認を行い、不十分な対応になってしまった事を保護者へ謝罪をした。職員会等で共有し配慮に欠いた対応にならないように努めていく。	納得頂く
84	障がい児者支援事業	設備・環境	対面	降園時に駐車場が混雑している場合にも、園庭で遊んでいる親子がいる。職員から声をかけて駐車場が円滑に利用できるようにしてほしい。						○		該当の時間に職員が個別に声をかけ注意・配慮を促した。全体に配布するおたよりにて、注意を呼びかけた。	継続対応
85	障がい児者支援事業	設備・環境	連絡帳	階段昇降の活動中に、4歳男児が転倒し指に怪我をした。翌日保護者より「以前外来利用時にも同じような怪我をした。階段の滑り止めが危ないと感じていた。」と連絡帳に記載があった。						○		行政に連絡すると共に、専門業者に現場を見てもらった。構造上の問題はないとの事で、センター長より保護者へその旨を説明、謝罪を行った。担任からも、より安全に配慮致しますと謝罪した。	納得頂く
86	障がい児者支援事業	職員への苦情	連絡帳	参観時、職員が男児を「○○ちゃん」と呼んでいた。男児である為、「○○くん」と呼んで欲しいとの指摘があった。		○						指摘を受けた当日中に連絡ノートにて以後気を付けることを謝罪し、翌日担任が登園バスにて直接謝罪した。	納得頂く
87	障がい児者支援事業	他利用者の行動	対面	畑前にバス停を設定していたが、朝保護者がそこでバスを待っていたところ、その畑の方から「ここに立っていられたら迷惑だ」と言われた。		○					○	バス停の場所を検討し直し、変更した。保護者には、嫌な思いをさせてしまい申し訳なかったということ、場所の変更を伝えた。	解決
88	障がい児者支援事業	設備・環境	電話	送迎車の配置上、一時的に普段とは異なる場所(建物の北側で、都営団地がある)に駐車していた。正午ごろ、団地住民から「車のフロントガラスに直射日光が反射してとても眩しい。すぐに移動してほしい。」と苦情が入る。						○		苦情連絡を受けて、すぐに対象となった車を移動して対応。その後苦情報告書を記入して、ミーティングで職員に報告。	解決