

2016(平成28)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

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 | | | | | | |
| 1 | 保育園 | その他 | 電話 | 近隣に住んでいて、自宅療養しているが、子どもの騒ぐ声が気になる。特に夕方我慢できないことが多い。 | | | | | | | ○ | ・主任が、職員に指導することを話し謝罪する。また、気になるようなことがあったら電話をいただけるよう伝えると「宜しくお願ひします」と納得していただいた。 ・職員に周知し、思い当たるクラスにはテラス等に出る時は気を付けるよう話をした。 | 納得頂く | | | |
| 2 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 対面 | 子どもが、友達に「おもちゃを持ってこないとぶつ」と言われた。言葉使いが気になるがどうなっているのか。また、相手の保護者にも伝えてほしい。 | | | | | | | ○ | ・クラスリーダーと園長が謝罪した。二人の子どもに直接話をし伝えていったことや、保育の中でしてはいけない事等を話したりしていった報告もした。 ・相手の保護者には、事ある時に話をしていることを伝えた。その後も様子を見て行く事を伝えた。 | 納得頂く | | | |
| 3 | 保育園 | 職員への苦情 | 対面 | ・子どもが、友達に「デブ」等、言われ登園を嫌がる人が多い。担任が把握しているのか不安。 | | | | | | | ○ | ○ | ・事実を把握していなかったため、担任、園長が謝罪をする。 ・子ども二人に話を聞いて対応した。また、クラス全体でも話をした。幼児クラスでも共有して行くよう話し合いをした。 | 様子見 | | |
| 4 | 保育園 | 他利用者の行動 | 対面 | ・子どもが、友達にパンチをされ、頬が青くなった。女の子に男の子が手出すのは許せない。次回は警察に被害届を出すつもりである。 | | | | | | | | ○ | ・事前に止められなかったことを謝罪をする。 職員会議で、内容について事実確認をし、幼児クラスの早遅のクラスを分けるなどの対策を立て、手を出した子どもへ配慮や対応を話し合った。 ・再度、保護者と面談を行い対策や配慮する点を報告した。 | 様子見 | | |
| 5 | 保育園 | その他 | 対面 | 保育園の改築の件について、次の意見を頂いた。 ・近隣の人から、園舎の説明会の時地域のことや、話を理解してくれる上層部の方々にもっときちんとした態度をもって参加してほしいと言われた。 ・近隣の人から、園舎の解体の工事業者を変えてくれと言われた。 ・近隣の人から、建設業者の対応が悪いので変えてくれと言われた。 | | | | | | | ○ | | ○ | ○ | 理事長に伝え、検討して改善に向かうよう対応している。 | 継続対応 |
| 6 | 保育園 | その他 | 行政に連絡 | 内定で決定したが保育園に行きたくない。辞退はしたくない。園の方針に賛成できない。 | | | | | | | | | ○ | 保育課運営指導係が丁寧に伝え、入園を決定する。 | 継続対応 | |
| 7 | 保育園 | 職員への苦情 | 対面 | 特定の職員の対応について 「職員Aが特定の子どもへの特別な対応が度を過ぎている。特定の親子に必要以上に話しかけて、玄関まで送っていき、その保護者と話し込む様子に、大変嫌悪を感じる。差別や偏見が異常である。他の子ども自分の所には来ないと感じている。他の保護者もあの先生はあの子達だけ特別とみている。職員としてどうか。改善してほしい」 | | | | | | | | ○ | | | 施設長が職員Aと面談指導。本人は周りの保護者がそこまでいやな思いをしていたことに気付く。法人職員の倫理綱領に照らし合わせ、反省と改善をうながし、反省文を提出。その旨を申し出た保護者に伝える。その後は、自覚して距離を保ち、改善が見られた | 解決 |
| 8 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | 顔を引っつかかれて、病院へ行かない判断の理由と、誰が判断したか、また叩かれたなど同じ子の名前が出てくるので意図的にやっているのではないか、回答して欲しい。 | | | | | | | ○ | | | 病院へ行かなかった理由として、目の中には傷がなく出血を伴わない傷だったため、管理職と看護師で判断した事をお伝えした。また、日々の遊びの中で、子どもの関わりの様子を伝えた。 | 納得頂く | |
| 9 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 保護者会 | 親子遠足がなくなった。その予算は何に使われているか知りたい。 | | | | | | | ○ | | ○ | クラスの遊具を買ったり、他の行事の予算に使っていると説明。 | 納得頂く | |

| 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 | | | |
| 10 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 連絡帳 | 保育者が見ていないところで起こる怪我が多い。 | | ○ | | | | | | 園内で、子どもたちの動きを把握するよう、配慮していくことを再確認し、危険と思われる行動については、保育者が止めるなど予防的な対応をとったり、子どもたち全体ににわかりやすく声掛けをしていくよう努めていく。 | 納得頂く |
| 11 | 保育園 | 職員への苦情 | 対面 | 保育士の叱る声、外まで聞こえ内容も聞いていて嫌な気持ちになる。 | | ○ | | | | | | 保護者には謝罪し、職員全体に事実を伝え、言葉の選び方や相手の立場に立って考えながら気を付けるよう指導した。 | 納得頂く |
| 12 | 保育園 | 設備・環境 | 連絡帳 | 送迎時園庭に自転車を入れる時間帯に、玄関から大門への動線上に自転車を停めると災害時邪魔になり避難できなくなるので、動線上に自転車を置かないようにしてほしい。 | | | | | | ○ | | 全園児に説明と協力のお願いの手紙を配布し、門に立つ職員にも動線上に自転車を停めないよう声掛けをするように伝えた。 | 解決 |
| 13 | 保育園 | 他利用者の行動 | 対面 | かばんに付けているキーホルダーが数日のうちに数個無くなった。 | | | | | | ○ | | 取ってしまった子から事情を聴き、取られた相手の気持ちや今後取らない事を約束した。また、しばらくの間かばん置き場を室内の中にした。取ったキーホルダーは持ち主に返した。 | 解決 |
| 14 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | 年末保育が申し込み制ということを知らなかった。気付いた時には申し込みの期間も終わっていた。第1子の親は初めてなのでで分かりやすくしてほしい。 | ○ | | ○ | | | | | 重要事項説明書、直前の園だよりに記載してあったこと、現状申込期間が終わってしまっていること、キャンセル待ちの子も入れなかったことをお伝えする。他サービスの情報もお伝えする。情報の提供については保護者配布の行事予定計画、園だよりの書式を分かりやすいよう変更した。 | 納得頂く |
| 15 | 保育園 | 職員への苦情 | 対面 | 保健だよりを読んだ保護者から、たよりの内容について、納得のいかないところがあり、また、自分の仕事内容を否定されたようにも読み取れ、悲しい気持ちになったと話があった。 | ○ | | ○ | | | | | 看護師、担任が話を聞き、謝罪した。文面として配慮が欠けていたこと、勉強不足もあり誤解を受ける書き方になってしまったことを反省しそのこともお伝えした。 | 納得頂く |
| 16 | 保育園 | 他利用者の行動 | 対面 | 同じクラスの子どもに送迎時攻撃される 元々知り合いで仲間内で集まることもある。どうしたらいいかと相談がある。 | | ○ | | | | ○ | | 主任、担任と面談。 対等に遊んでいる、日中の様子をお伝えすると安心される。 お迎え時、支度が終わってからの引き渡しは希望も有り、続けていく。 | 継続対応 |
| 17 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 保護者会 | 年度末最後の保護者会の折、クラス担任の退職の話になった。その際、職員の日々の負担と行事の関係について、「前から職員の方には伝えていましたが、こちらの保育園は他の園と比較して行事が多すぎませんか。保護者も負担となるが、職員の方も大変な思いをしていると思う。園長はどう考えていますか。」と保護者の方から園長に対して意見が出された。 | | | | | | ○ | | 保護者からは「他の親の意見も聞きたい、アンケートを実施してほしい」と要望があったが、「行事については園の運営方針に関わることなので、後任の園長に伝えておきます。アンケートも併せ次年度の中で検討してもらいます。」とお応えした。 | 継続対応 |
| 18 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 対面 | 非常勤職員の方から、退職時に「(自分が入っていたクラスの)担任の保育には問題があると思う。何故、上位者(リーダー・主任・園長)は指導をしないのか。」と言われた。 | | ○ | | | | | | 名指しされた職員と面談を行い、職員の指導及び常勤と非常勤職員のクラスでの人間関係について、主任と話しあった。 | 様子見 |

| 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 | | | |
| 19 | 保育園 | 職員への苦情 | その他 | 法人に連絡があった。 「開所時間に早番の職員が出勤せず、パートの人が別の職員を呼びに行き対応した。行政の確認では、7時15分はお子さんを引き渡す時刻と言われたが、今回の件はどういうことか？ 又、園からの電話で、電車遅延で間に合わなかった為他の職員が対応したとのこと。電車遅延は理由になるのか？他の職員が対応したからいいというのは言い分としておかしくないか？」 | | ○ | | | | ○ | | 法人と園から各々電話をし、預けるうえで不安な思いをさせてしまったことを深く謝罪する。職員への指導を行ったことを保護者の方へ伝える。同じことが起こらないよう、職員会議の中で報告と改善点を共有する。 | 継続対応 |
| 20 | 保育園 | 他利用者の行動 | 連絡帳 | 帰りに玄関で、母が抱いていた子どもの足を兄弟のクラスメイトが思いっきり引っ張るといったことがあった。子どもは大泣き、声をかけてもやめないで他の親が引き離してくれた。度々書くのも気が引けるが、ご報告まで、と記載があった。 | | | | | | ○ | ○ | 足を引っ張ってしまった子どもと話をし、お迎えの際に保護者に謝罪と再度お話を伺う。「以前もこのようなことがありクラスみんなに話してくれたが、実はあの後も何度かあった。直接その子どもに話そうと思っていたが、職員から子どもに話してくれて良かった」とのこと。子どもにこの話をすることを確認し、お迎えの際に伝える。 | 納得頂く |
| 21 | 保育園 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 前日に噛まれた跡は少しはきれいになってきたが、噛まれた子の保護者にもこのことは伝えてもらいたいと園の対応に要望ありの記載がしてあった。 | | ○ | | | | | | 降園の際に担任が口頭で話をした。今回の噛みつきのこと以外にも普段の様子や家庭での様子等1時間ほど面談。噛みつきの園対応のことは理解して頂いたこと、普段話せないこと等もたくさん話すことができ、安心していただいた。 | 納得頂く |
| 22 | 保育園 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 入浴前に服を脱いだら、胸の中に大きく一の字にひっかかれたと思われる傷があった。また左内もにも大きなミズばれの傷があった。子どもが言うにはクラスのお友達にやられたそう。特に男児にはおもちゃを使った戦いごっこなどに気を付けて見てほしい、と母から要望される | ○ | ○ | | | | | | 前日夕方にもふとももの傷に気付いていたが、その旨を保護者に伝え忘れていたことを謝罪。降園の際に保護者と担任、園長で面談し、今回の傷に対して原因が分からなかったことを謝罪した。これからはより丁寧に個々を見ていく事等の対策を話をした。 | 納得頂く |
| 23 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好/選択/サービス) | 対面 | 絵画制作や発表会のレベルが、今までより劣っているのではないか。 | | | ○ | | | | | 「保育内容全般について、年齢やクラスの子どもの様子から適したものを経験していけるように、あらためてクラス担任と主任により確認します。また、職員研修も今後さらに重ねていきたいと考えています」と掲示して回答。 | 継続対応 |
| 24 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好/選択/サービス) | 対面 | 主任は保育フリーとしてクラスに入りながら、職員の指導に努めてもらいたい。 | | | ○ | | | | | 「主任が各保育室を巡回することに努め、その時々で保育士に適切な対応を指導します」と掲示して回答。 | 様子見 |
| 25 | 保育園 | 設備・環境 | 対面 | 園庭の遊具はあるべきではないのか。 | ○ | | ○ | | | | | 「現時点で大型遊具の設置は考えておりません。可動式の遊具を少しずつ充実させていくことを考えています。今後も安全第一を考えながら、園庭の環境について考えていきます。」と掲示して回答。 | 納得頂く |
| 26 | 保育園 | 支援内容 (ケア/嗜好/選択/サービス) | 対面 | 公道に路上駐車して登降園する保護者がいる。出庫、入庫が不便で、園児も危ないのではないかと近隣の方からお話があった。 | | | | | | ○ | | 車輦にて登降園される保護者に対し園内に路上駐車禁止について貼り紙で周知した。 | 様子見 |
| 27 | 保育園 | 職員への苦情 | 対面 | 延長保育を利用している。当日、夕食ではなく補食にしてほしいという連絡をしたが、連絡の行き違いからなのか、夕食を食べていた。同じことが週の間に2回起こり、この様に続けて起こるととても嫌な気持ちになる。 | | ○ | | | | | | 保護者とのやり取りの中での確認不足、また、1回目に起きたときの全体への周知不足が原因だったため、その旨を謝罪した。同時に夕食と一緒に食べたいと思っていた保護者の気持ちも聞かせてもらい、今後気を付けていくことを伝えた。そのことも含め、園全体に周知し、連絡の受け方、報告の仕方等を確認した。 | 納得頂く |
| 28 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | その他 | 電話 | 「中3男子が館外で自分の子ども(小4男子)に電子タバコ(?)を渡していたので、児童館内でそのようなことがないよう気を付けて見てほしい」との要望が母からあった。 | | | | | | ○ | | 「分かりました」と回答し、見守りを続けた。 | 様子見 |

| 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 | | | | |
| 29 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | その他 | 電話 | 中3男子の母から、「高3の男子が自分の子どもにタバコを買い与えているので、児童館内で顔を合わせないように配慮してほしい」との要望があった。 | | | | | | ○ | | 「分かりました」と回答。児童各々にも館内で会わないよう伝え、納得してもらった。 | 継続対応 | |
| 30 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | その他 | 対面 | 近隣住民より、「母親の自転車が路地の出入口を塞いでいて通り辛くなっているので対応してほしい」との要望があった。 | | | | | | ○ | | 原因が近隣のバレエ教室に子どもを通わせている保護者が児童館脇に自転車を止めていたことによるものだったので、まず路地の出入口の自転車を職員が動かす、その後バレエ教室の先生(利用者)にお願いして、保護者に自転車の止め方についてお話ししてもらった。 | 解決 | |
| 31 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | その他 | その他 | 保護者アンケート内で、学童クラブの児童がゲーム機を使えないのだから、一般来館の児童のゲーム機の利用も禁止してほしいとの記載があった。 | | | ○ | | ○ | | | 学童クラブと一般来館の違いや館の方針など、何故禁止にしないかについて、アンケートのQ&Aという形で文書にて学童クラブ保護者全体に回答した。その後特に反応は無い。行政にもそのような要望があったことと、館の回答内容については伝え、了承を得ている。 | 納得頂く | |
| 32 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 6年生と中学3年生が遊んでいた際に、小学生が挑発したことに対して中学生が手を出してしまった。職員が間に入って話をした際に、お互いの悪かった事を確認してお互い謝罪を行ったが、暴力行為と同等に扱われ、喧嘩両成敗では納得いかないと小学生の保護者から連絡がくる。 | ○ | ○ | | | | | | | 暴力と挑発行為を同等に扱った事についての謝罪と共に、改めて、暴力と挑発行為は同等ではないことを当該児に丁寧に説明を行ったことを保護者へ伝えた。その上で、後日当該児に丁寧に説明を行った。 | 納得頂く |
| 33 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | その他 | 児童会館のメールに、祖母と小学生で来館した際に受付で「何をしに来たのですか?」「どこの小学校の何年生ですか?」と詰問され、気軽に来てはいけない所に来てしまったと感じ不快な思いをした。と祖母が言っていた、と送られてきた。 | ○ | ○ | ○ | | | | | | 館長より、不快な思いをさせてしまった事への謝罪と児童館は基本0~18歳までの方が対象になっていること。その上で、不特定多数の方が利用するため、防犯上受付職員が来館者に声をかけていることについての説明をし、直接お会いして謝罪をさせて頂きたい事をメールで返信。 | その他 |
| 34 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 当該児は加配対象なのにトラブルが起きた事に関して、職員体制や職員の報告の仕方に対して不信感を感じた。 | ○ | ○ | | | | | | | 職員がついていたのにも関わらず、トラブルが起こってしまった事に対する謝罪、並びにこちらの伝え方の不手際で、不信感を与えてしまった事に対する謝罪を行い、職員の付き方などを見直し確認していく事を伝えた。 | 納得頂く |
| 35 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 対面 | 本児童は車いすを使用している。数か月前から、1人帰りに向けての打合せを学童クラブ担当職員と重ねてきた。その上で、一人帰り開始の日程を決めていた。しかし、打ち合わせを重ねていた職員が感染症により休みになってしまった。引継ぎが十分になされていなかったため副館長から一人帰りの延期をお願いした所、それは利用者の心情をあまりにも理解していないとご指摘を受けた。 | | | ○ | | | | | | 対応の不手際を謝罪。数日中に一人帰りを開始できるように引き継ぎをすることを伝えた。 | 納得頂く |
| 36 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 3年男子の母親から、職員の指導のやり方について納得できないとの苦情が寄せられた。 | | ○ | | | | | | | 職員からも聞き取りをし、話が長くなった点、指導内容も行き過ぎていた点を謝罪し、今後は職員の指導を改め、保護者とも密にコミュニケーションをとりながら、育成につとめていくことをお伝えし了解いただいた。 | |
| 37 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 手紙(意見箱含む) | 12月に行われた乳幼児クリスマス会にて、進行係がサンタクロースに関わる事で不適切な発言があった。(サンタは、本当はいない等)。参加していた利用者からメールとご意見箱を通して「大変残念な発言だった」とご意見を頂く。 | | | ○ | | | | | | 進行係の職員を中心に、職員ミーティングで、行事の意味やねらいについて確認をする。利用者、子どもたちにとってサンタクロース・クリスマスは大切にしたいものであることを話し合う。頂いたメールに返信、ご意見箱から頂いた方には掲示にて、利用者に嫌な思いをさせてしまったお詫びと反省の意を伝えさせて頂く。行政にも、報告をする。 | 様子見 |
| 38 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 仕事中の電話は煩わしいので連絡帳を活用して欲しいと記入有。 | | ○ | | | | | | | 帰宅時間、出欠確認以外は連絡帳を活用していくことを連絡帳に記入し、謝罪する。また、当該家庭に関する情報を職員間で共有する。 | 様子見 |
| 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) | 対面 | 家だと宿題をまったくやらないので、学童クラブにいる間にやらせてほしいとの要望があった。 | | | ○ | | | | | | 保護者と話し合いをし、本児にはできるだけ声掛けをすること、宿題に取り組める環境を整えるよう配慮することを伝えた。 | 納得頂く |

| 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 | | | |
| 40 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 利用者保護者から、クラブの活動中に職員が子どもの態度に対して「イライラする」と怒鳴られた。他の年配の職員も否定するような言い方をすることがある。悪いことは叱っていただきたいが、適切な「注意」「叱る」という指導をしてほしい。 | ○ | ○ | | ○ | | | | 職員に指導して改善してもらえれば、直接の回答は不要との申し出。子どもへの関わり方について、担当者間で振り返り、子どもに対し一方的な関わり方にならないよう改善点を共有した。 | 様子見 |
| 41 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 利用者保護者から、「子どもが、ある職員とうまくいっていない。わが子にだけ態度がキツイ。よくしてくれる先生もいる。」「掲示物が昨年に比べ地味。手抜きではないかと感じてしまう」とのご意見があった。 | | | | | ○ | | | 回答不要とのこと。この連絡を職員全員に伝え、子どもや保護者にこのように思われることはなかったか振り返り、子どもが差別だと感じたり、保護者が育成に対し不安に感じる点のないよう配慮すべき点を確認した。 | 様子見 |
| 42 | 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 | 定員があるプログラムの申し込み開始時間が午前中からだと、働いている保護者もいるのだから不公平ではないかと話がある。 | | | | | ○ | | | 申し込み開始時を、下校時からにする。 | 納得頂く |
| 43 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 利用者保護者から、職員から子どもが、「うせえな」や「自分の名前も変じゃないか」と言われた。と、話がある。職員としてどうなのか、不信感を持たれる。 | ○ | ○ | | ○ | | | | 主任指導員が謝罪し、今後このような事がないように職員間で共有や研修をしていく等、改善点を伝える。職員ミーティングの中で共有する。 | 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 | 電話 | 利用者保護者から、「同級生から嫌がらせを受けていて行きたくないと言っている。様子を見てほしい。」と話がある。 | ○ | | ○ | | | | | 該当児童との様子を見ていき、何かあったら伝えていくことで、了承される。 | 様子見 |
| 45 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 対面 | 2年男児が帰る時に、靴がなかった。 職員とお迎えに来た保護者の方と探した結果、傘置き場にあった。子どもの靴がなくなる事が今回で2度目で苦情を頂く。 | ○ | ○ | | | | | | 保護者帰宅後すぐに職員間で共有すると、脱ぎっぱなしで、片付けていない靴を職員が発見し「ここに(傘置き場)置いておくから自分で片付けなさい」と言って、片付け確認をしないまま退勤していた事が分かった。 夜も遅かったので、翌朝に該当職員が電話で謝罪するも、納得が出来なかったため行政にも相談された。その後、責任者と保護者で面談し、経緯の説明と謝罪、職員への指導を徹底する事でご理解いただく。 | 納得頂く |
| 46 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 子ども同士でトラブルになった際、双方の話をしっかり聞かないで一方的に決めつけてしまう職員がいる、と連絡帳に対応した職員を名指しで苦情を頂く。 | ○ | ○ | | | | | | 職員にヒアリングをし、事実確認をする。その後担当より保護者へ謝罪の電話連絡をする。 職員の対応不足・配慮不足を謝罪し、今後はより丁寧に対応する事をお話して納得いただく。 | 継続対応 |
| 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 | 利用者から「貸室で創作室など区民だから優先して使用させるべきではないか、館の事業中心なのはおかしい」というご意見を頂いた。 | ○ | | | | | | | 館は貸室がメインではなく、区民のために事業を展開しているので、ご理解していただきたい旨お伝えする。 | 様子見 |
| 48 | 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 | 地域の方より「館をでるときには、子どもたちが一列に自転車に乗っているが、しばらくすると並列して乗っており危ない」という意見を頂いた。 | | | | | | ○ | | 館を出るとき、子ども達に広がらないよう常に声をかけるようにした。 | 継続対応 |
| 49 | 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 | 「小学生ダンスが中止になったことで、一人で帰ることになった子が鍵を持っていく困っていた」という電話を頂いた。 | | | | | ○ | | | こちらの対応不十分だったこととお詫びし、今後はこのようなことがないようお伝えする。 | 納得頂く |
| 50 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 対面 | 貸室(洋室)が汚かった。 | | | | | | ○ | | 掃除を怠ることなくしっかりできるよう職員間で話し合い、徹底するようにした | 継続対応 |
| 51 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 対面 | 貸室(洋室)が寒かった。 | | | | | | ○ | | 洋室を点検したところ、24時間換気をつけていると暖房が利かないことが分かったので、使用する前に換気を消すよう徹底する。 | 解決 |

| 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 | | | |
| 52 | 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 | 乳幼児活動が定員いっぱいに参加できなかったが、活動終了後に誕生会用装飾前で写真を撮りたいと問い合わせがあり、最初にうけた職員は「たぶん大丈夫ですが、確認をとってみます。」次の職員は「検討します。」と対応が違った。また、解答も遅いと不満を持たれた。 | ○ | ○ | | | | | | 電話連絡を入れ、謝罪。また希望されていた事項が可能であることを伝える。 | 納得頂く |
| 53 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 行政に連絡 | 隣接しているお宅より、芝が飛んできて困るとの訴えがある。 | | | | | | ○ | | 行政担当課と館長で、自宅に伺い現状を確認。掃除やシートを貼るなど、早急に対策をたてることになった。 | 納得頂く |
| 54 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 対面 | 児童館ブロック交流ドッジフェスタ当日の職員の子どもへの対応について。チームを率いている職員の子どもへの働きかけが不十分であった。モチベーションをあげたり、励ましたりする対応が見られなかった。他の職員とは違っていた。苦情ではないが、気になったこととして話をされていた。 | | ○ | | | | | | 当日、他の引率職員Bも職員Aの対応について気づきサポートに入っていた。職員Bが保護者対応をしたため、職員Bから保護者からの訴えと共に、子どもへの対応の仕方について話しをした。 | その他 |
| 55 | 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 | お菓子を食べている時、上級生に「ちょうだい、ちょうだい」と言われ、お菓子をあげたくなかったが、仕方なくあげた。本人がとても嫌な思いをした。このような時、どのようにしたら良いのか。 | | | | | | ○ | | 相手の児童の予想がついたので本人に確認したところ、認めたので今後そのようなことがないように注意。ふたりが同日に来館した際、職員が入り謝罪の時間を持つ。該当児童にも、同じようなことがあった場合は、職員に伝えるように話した。職員間でも共有し、注意して見て行くようにした。内容は、保護者の方に直接伝えた。 | 様子見 |
| 56 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | その他 | 対面 | 児童が学童保育所から帰宅する際に歩道を話しながら歩いていた。前方より苦情申し出人(施設近隣住民)が自転車で通行しようとした際に、児童と接触する。「指導員が近くに居ながら児童に対しての指導が徹底されていない。」と注意を受ける。 | | ○ | | | | | ○ | 接触した児童の家庭には当日に電話で連絡を入れて、怪我等の状況がないかを確認の上で、経緯について説明する。翌日、全児童に対して帰宅時のマナーについて指導する。 | その他 |
| 57 | 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 | 児童が特定の別児童から、嫌がらせやいじめを受けているのではないか。 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | 特定児童との関係で、常に一方的に嫌がらせや攻撃を受けている状況ではなく、一緒に遊んでいる時であれば、トラブルに発展するときもあると説明。周りの児童も含め、本児の特定児童との関係については必要に応じて職員が介入して、良好な関係を築いていけるよう見守っていくこととする。 | 様子見 |
| 58 | 障がい児者支援事業 | 支援内容(ケア/嗜好/選択/サービス) | 対面 | 余暇支援に必要な物をヘルパーさんに渡し忘れてしまい、注意された。 | | ○ | | | | ○ | | 余暇支援のある日は、職員全員が閲覧できる書面等で共有し、漏れのないよう徹底した。 | 納得頂く |
| 59 | 障がい児者支援事業 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 作業の際に、安全に十分注意して支援を行っているのか。 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | 連絡帳で詳細に報告するとともに、サービス管理責任者が直接お話しする。 | 納得頂く |
| 60 | 子ども家庭支援センター | 職員への苦情 | 行政に連絡 | プログラムの申込みをするために電話をかけたが、コールしているのに出ない。繋がった時には既にいっぱいだった。電話を受けた職員も番号を間違っているのではと言わんばかりの対応のずさんさで不愉快であった。 | | | | | | ○ | ○ | 親機・子機の二本が鳴る仕組みだが、子機が鳴っている音に気付かず、相手の方に電話口で長く待たせることになってしまった。こちらの対応で保護者の方に嫌な思いをさせてしまったことを謝罪し、直近で似たようなプログラムを実施するのでそちらのプログラムに参加してもらうように伝えた。受信音を変更したり、電話の点検が必要な場合は早急に電話会社に問い合わせるなどの対応を図った。 | 満足 |
| 61 | 子ども家庭支援センター | 職員への苦情 | 行政に連絡 | 職員の保護者への態度が、相手への親しさによって差がある。言葉遣いも良くなく、嫌な思いをした。指導してほしい。 | | ○ | | | | | | 職員と話し、保護者への公平な対応と言葉遣いについて注意した。本人の自覚と合わせ、職員全体でも、改めて保護者対応について話し合った。 | その他 |

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 | | | |
| 62 | 子ども家庭支援センター | 職員への苦情 | 対面 | 2歳11ヶ月男児が他児とのオモチャの取り合いをした際に、非常勤スタッフが保護者に声かけをしたが、その発言内容が男児の保護者からすると、本児が加害者扱いをされたととれるような内容であり、事実と異なるということで、心外だったと異議を唱える。 | | ○ | | | | | | 「行政にも訴えたい」等、保護者はかなり強く憤りを訴えたので、別室にお連れして、リーダー職員が対応をする。こちらから不用意な発言をしたことをお詫びし、丁寧に話を聞く。本日の事だけでなく他の内容もいくつか話を聞くことができ、徐々に憤りも収まり、最終的には長時間話を聞いてくれてよかったと言っていただけた。ご本人は行政への訴え等はないと言われたが、こちらから行政や法人への報告をする旨お伝えした。職員会議にて、気軽な声かけが不用意な発言となる場合もある旨、十分留意するよう共通確認を行った。 | 納得頂く |