

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	①水分補給: 昨年よりコップの持参がなくなった。その時に説明もなかった。散歩から帰った時など手で水を受けて飲んでいると聞いた。水分不足、熱中症が心配なのでコップで飲み物を用意して欲しい。 ②たてわり保育の件 1) 行事について 夏祭り、親子遠足(バスで行った)がなくなった。 2) 子どもが年長だが、「小さい子がいうことを聞かない」などストレスになっているようだ。同じ年の子どもも遊べなくてつまらないとも言っている。 3) 絵や作品など同じものを作ることがなくなっている。 4) 連絡ノートの廃止の件 昨年度より幼児の連絡ノートが廃止された。ホワイトボードでは一人ひとりの様子がわからない。	○	○					ご希望により園内に掲示にてお伝えする。 ①園でコップを用意したのは、保護者の皆様の負担を軽減できると考えたことと衛生的な理由から。熱中症対策として現状行なっている水分補給の仕方、タイミングについても説明。改善として各クラスにコップを置くようにした。また、園庭の水道の蛇口を上向きに動かせるタイプに付け替えた ②たてわり保育 1) 行事について: 親子遠足についてはアンケートなどを参考にしうえて、より多くの方に無理なく参加いただける形にしたいと考え、バスを使つての遠出はしないが、親子で芋掘りや昼食交流会を企画している 2) 職員一同、研修や他園見学などの学びを通して子どもたちの成長にとって、たてわり保育が最善との確信を持って取り組んでいる。どの子どももいろいろな立場を経験し、自分を受けとめてもらったり他者を受け入れていくことが出来ると考える。行事や散歩、プール遊びなどよこわり活動も大切に考え、並行して計画している。グループの作り方や関わり方など今後不安なことや心配なことはお伝えいただく。 3) 一人ひとりがそれぞれ好きなことを納得いくまで取り組めるように環境を準備している。そのため絵や作品を一齐に作る時間は確かに減っている。しかし、現状で仕事が好きなお子さんにとって充実していない活動内容であると感じられれば、さらに環境を見直していく努力をする。 4) 昨年度より連絡ノートが廃止となり、それに代わるコミュニケーションツールとしてホワイトボードの活用や今年度より月に1回の連絡ノートを開始した。職員のシフト勤務も行っている中でご指摘のようにまだ課題となっている。改善に向けて今後も職員会議などで検討していく。	様子見
2	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	朝の受け入れについて不満がある。早朝時間帯に二人の職員がいるが、一人がピアノを弾いてもう一人が受け入れをしている。一人対応なので受け入れが重なり声掛けも出来ず、置いて行く形になってしまう。仕事があるので泣いている子を置いて行かなければならず不安だ。		○	○				朝の受け入れに関しては職員体制を再検討し、二人体制で対応できるようにした。	様子見
3	保育園	職員への苦情	その他	新しい園長が誰だかわからない。組織なので管理職の転勤も仕方ないが新園長への引継ぎや指導をしっかり行わないと、何かあるたびに苦情対応やそのための書類作成に追われ、本来の仕事がおろそかになるのではないかと。	○	○					職員間で共有。新園長は子どもや保護者とのコミュニケーションをさらにとっていきよう努める。職員紹介の写真を分かりやすく大きくした。	様子見
4	保育園	その他	対面	任意の保険を4月に申し込んだが、まだ(7月)保険料が引き落とされていない。保険会社に問い合わせしたところ、登録が無いという事で、申し込み書が紛失した。					○	○	状況を報告し郵便局や保険会社、保育園を捜索したが見つからず謝罪した。	納得頂く
5	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	朝、門を開けている時に、門番が園の前を掃除していて、門に誰も立っておらず不審者が侵入してもおかしくないと言った。					○		直ぐに門番職員に掃除をやめてもらい、門番をするよう指導した。	納得頂く
6	保育園	職員への苦情	対面	我が子が他児にけがをさせたときは、謝罪を求められたのに、怪我をさせられても、説明すらない。担任にも園にも信頼を失った。また、園の方針として怪我をしたときは園の責任として保護者には言わなかったはず。	○	○					担任・主任と面談。園長とも面談をして、今までの園の方針が今は変化してきていることを説明する。また、不信感を持たれたこと、対応が一貫していなかったことを謝罪する。子ども同士の怪我は、現在は双方の保護者にも伝える方針であることを話す。また、9月の園だよりも全体に方針をお知らせする。	納得頂く
7	保育園	職員への苦情	連絡帳	連絡帳に先生と保護者の関わりが少ないクラスだと感じている(持ち上がりが少ない)担任と朝夕、話をする事が少なく残念に思うと書かれる。	○	○	○				送迎時、声をかける事を意識的に行うように職員間で確認した。	様子見
8	保育園	他利用者の行動	対面	リュックの中から物が盗まれる。昨年度から続いている。誰がやったかは分かっているが本児も悲しい気持ちになっている。あまりに頻繁なので心配だし不安。どうにかして欲しいと面談で話される。	○	○	○		○		個人面談の場だったので担任が、物を取る子ども側の保護者にもこの件を伝えること。リュックの置き場を保育者の目の届く所に変えること。クラス全体に、必要無いものを園に持ってこない、取る場所を見ていたら、「やめて」と言う、大人を呼ぶように子どもにも伝えることを話した。	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			
9	保育園	他利用者の行動	対面	面談を希望されたので、主任、担任と行う。同じ相手から手をあげられケガをさせられている。送迎時保護者が見ている止めない。だから乱暴な子になるのではないかと。相手側にもケガの件を伝えて欲しい。	○		○					保育では引き続きトラブルの対応はケガのないように気を付けていくこと。相手側の保護者にもケガの件は伝える事を話した。	様子見
10	保育園	他利用者の行動	対面	担任との面談を希望される。子どもが、他児から理不尽な怒りをぶつけられる。他児の保護者が、子どもの心をはぐむ子育てをしていないからだと思うのだけれどもと話しをされる。	○		○					①子ども同士のトラブルの様子は、引き続き気をつけて見ていく。 ②伝え方や相手の気持ちの汲み方など、対応の仕方について気になる所を他児には指導していく。 ①②について行っていくことを保護者にお伝えした。	様子見
11	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	お便り帳にて、お迎え時スムーズに帰ることが出来ないで、いいアイデアがあったら教えてほしいという内容をきっかけに、今までためてきた聞きたいことを聞く時間が欲しいという事になり面談する。 ①担任が続かないこと。それに対する改善策を知りたい②安全面について③ひっかき噛みつきなど小さい傷の保育者の振り返りについて④午睡中について⑤クラス便りに載っている写真はどのようになっているのか⑥行事が多すぎる。ねらいは？子どもの生活リズムに合わせている取り組みはいいが、子どもに負担をかけているのではないかと等があげられる。	○	○	○		○			前年度にたくさん職員の退職等があったのは確かであり、管理者としての力不足もあった。今年度はそのことを踏まえて働き方や新入職員の育成方法の改善等もしていることを伝える。また、安全面に対する職員間の共有方法や午睡チェックの仕方。(ここでは 公立保育園との違いも上げられるが、)現状の理解も求める。また、行事については園長も変わり、今年度通して次年度に向けて職員間で話し合い見直しをして行こうとしていることも伝え、理解を求める。	納得頂く
12	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	自分の子どもが傷を負わせてしまった子の通院が遅れて園から行ったことについて、なぜこの時期になって行ったのか？今までも散々心配して声を掛けていたのに、親が連れていくというのを聞いて行ったというのはどのような判断であったのか？	○		○		○			判断が遅れてしまった事については謝罪。深い傷があれば通院を優先的に考えているが、保護者との話の中で判断させてもらっているところもあることも伝える。	納得頂く
13	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	新入園児。児童票が出ていないと言われたが、たぶん提出した。何か月も経って個人情報の書類がないと言われては安心して預けることが出来ない。						○	○	確認が遅れていたことについて謝罪と共に管理体制を見直したことを報告。園に提出していただく書類の受け入れ場所と管理の仕方をあらためて確認する。	納得頂く
14	保育園	職員への苦情	対面	トラブル時の対応で保護者に対する状況説明がよくわからないまま話される。どんな体制で保育していたのか？	○	○		○				対応職員が自分は見えていなかったと説明。トラブルがあった時には周りの状況を職員や子どもたちにも聞き取りをするなどして、どのような状況で起きてどのような対応をしたのかをきちんと伝えられるように指導し職員間でも共有する。	継続対応
15	保育園	職員への苦情	対面	クッキング用のエプロンがなかった新入園児が園から購入できるとわかり購入したのに、その事を担任が分かっておらず園の物を貸して借りたままになっていると勘違いされて嫌な思いをした。	○	○	○					情報共有がきちんとできていなかったことで誤解を招いてしまった事への謝罪をする。	解決
16	保育園	職員への苦情	電話	家庭で火傷をしてしまった園児。プールが大好きで医師とも相談して入っても大丈夫となった。保育園ではバンドエイドを貼っているとプールに入れないという決まりがあり、話が2転3転し、看護師との話の中でバンドエイドをとって入れるように決まった。しかし、担任がしっかりと伝えられずにその日のプールに入れなかった。子どもは楽しみにしているのに、なぜこうなってしまったのか？連絡体制等どうなっているのか？	○	○		○			○	看護師から「バンドエイドを取ってプールに入る」と連絡を受けた担任が、一緒に保育をする担任以外の保育士にきちんと伝えず、連絡漏れからの対応の取り間違えであった事を担任から謝罪する。	納得頂く
17	保育園	職員への苦情	対面	午睡時に子どもが保育士からちんちんを触られたと言う。事実確認と今後の対応をお願いしたいとの申し出が9月初旬にあった。園として、当該保育士の聞き取り調査を詳しく行ったが、保育士はやっていないと主張。保護者としては、子どもの言っていることと保育士の言っていることが合致せず、納得できない。その後の園の対応に「園としてはできることをやってもらったと思うが、気持ちが収まることはない。家族でつらい思いを今もしているし…」と担任を外すことをお願いされる。そして、引き続き気を付けてみてほしい。			○				○	当該クラスの全園児からの聞き取り調査や全保護者、職員のアンケートで調査等を行い、その点は納得していただいた。しかし子どもと保育士の言っていることは合致せず、平行線のままだという点についてはどうしても納得できず、面談も継続中。行政への報告相談もしているが、今回のことを受け改めて行政から紹介してもらった講師の「児童虐待」の研修も持つ予定。	継続対応

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				
18	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	帰宅後おむつ替えの時太もも裏側にボールペンで書いたような線とミミズ腫れがあった。傷の出来た理由を聞きたい。		○					○	電話にて申し入れがありその後、メールで傷ついた部位の写真を送ってくる。担任、主任、園長で写真を確認する。担任は本児が泣いたり痛みを訴えてきたりしていなかったため傷には気付けなかった。職員が傷付けてしまった可能性も含め対策を考え、その日の内に主任から母親へ対応策等電話で伝える。翌日、担任からも直接母親と話をし対応策等説明した。そのことにより納得された様子。	納得頂く	
19	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	狭い保育室のため、2歳児クラスの月齢の高い順から、別部屋の幼児のための縦割り保育室へ移動し生活をすることについて保護者に連絡をしたところ、「一方的だ、子どもがかわいそうだ」とお叱りを受けた。		○		○			○	連絡が突然であり一方的に感じられたことについて即文面で謝罪をした。職員間で再度検討の上、2歳児クラスの保育の現状と何故クラスを分けて保育をするのかといった理由を保護者に直接お伝えし、かつ、クラスだよりも全体にお知らせした。	納得頂く	
20	保育園	職員への苦情	電話	狭い園庭で子どもたちを遊ばせている時に、近隣の住民の方から、職員の声がうるさいと苦情があった。(その後、子どもの声もうるさいという苦情もあり、この類の苦情が度々ある)		○	○	○			○	職員には苦情があったことを伝え、園庭で遊ぶ時は注意してもらっているが、屋上で子どもたちが遊んでいる時も苦情があった。子どもたち遊びを確保しつつ、どんな対応ができるのか考えていきたい。	検討留意	
21	保育園	設備・環境	電話	保育園隣のマンションの住民から、屋上の調理室排気ダクトの音がうるさいので改善してほしいと、マンションの管理室に連絡があった。		○			○	○		業者に音のレベルを確認してもらい、防音シートの設置を行った。	継続対応	
22	保育園	設備・環境	行政に連絡	子どもたちが、散歩の際に立ち寄って遊んだ公園の隣のマンションの住民の方から、この公園はマンションの住民のためにあるので保育園の子どもたちに使わせないでほしいとの連絡が、役所にあった。		○					○	本来は、その公園は公共施設なので、利用は可なのだが、行政側が住民に配慮し園に利用を控えてほしい旨 要請があったため自粛することにした。	解決	
23	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	ある特定の保育者の保育の仕方に疑問を感じる		○	○				○	当該職員については、子どもへの注意の仕方にいきすぎたところがあり、園長が指導を行った。保護者の方には園長が謝罪をし、指導を行った点と改善点についてお伝えした。	納得頂く	
24	保育園	設備・環境	対面	朝の登園の際職員が少なかった。							○	職員配置のシフト表に間違いがあり、通常の数より少ない人数での迎え入れとなってしまった。即対応をしたが、朝の早い時点では間に合わず、そのまま受け入れることになった。園長から事情を説明し、謝罪した。	解決	
25	保育園	設備・環境	対面	警察に通報があり、警察官の方が来園し話をされる。 1回目・保育園の前の道路で遊んでいると危険なので注意してほしい。 2回目・子どもの声がうるさいので注意してほしい。 そうした内容の電話があったと話された。		○	○				○	○	・警察の聞き取りには近隣の方も話に加わり、もしかすると遊んでいたのは保育園の子どもではなく近隣の子どもかもしれないということになった。 ・警察の方から、警察の名前を出しても良いので、注意を促してほしいと言われた。 ○ 保育園として * 次の日、玄関前門、各クラスに貼り紙をする(別紙参照) * 朝礼ノートに今回の苦情を記入し、職員全員に周知した。 (保育者の声の大きさ、CDラジカセの音量等気をつけるように話す。)	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			
26	保育園	設備・環境	電話	行政へ直接近隣の方から電話があったため、行政から当園に連絡がくる。 ・太鼓の音がうるさくて困る。 ・夜8時頃、テラスで保護者の挨拶や会話が響く。 ・夜10時頃、職員が残り明かりが眩しくて困る。 ・砂が飛んできて困る。道路の掃除もしていない。 ・看病しているのに、病人が療養出来ない。 ・太鼓の音や声が、響くので静かにしてほしい。 ・砂や園の周りをきれいにしてほしい。		○	○	○				* 行政へは下記の事を伝えた。 ・昨年度も2回ほど同じような苦情があったことを受けとめ、職員に確認し、気を付けるよう周知することを話す。 * 朝礼ノートに今回の苦情を記入し、職員全員に周知した。 ・太鼓の音がうるさくて困るということについて ⇒ 園庭で階段のふちをシャベルで叩いて音が出ていた。止めるようにすぐ声を掛けたが、その音かもしれないと報告があった。園庭で遊具で叩くことがあるのでしないように伝えてく。 ・夜8時頃、テラスで保護者の挨拶や会話が響く。 ⇒ 保護者とテラスではなく、室内で話すようにしていく。また、園だより等で保護者にも伝えていく。 ・夜10時頃、職員が残り明かりが眩しくて困る。 ⇒ 9時には帰るようにする。 ・砂が飛んできて困る。道路の掃除もしていない。 ⇒ 毎日、お昼に清掃はしているので、朝門扉に立つ園長や職員もゴミなどには気を付けていくようにする。 ・看病しているのに、病人が療養出来ないという状況を配慮し対応していく。	
27	保育園	その他	手紙(意見箱含む)	七夕は子どもに伝えたい大事な行事のひとつだと思っています。 それなのに、本物の笹ではなく、フェイクの笹はあまりにも悲しいです。 子どもがかわいそう。		○	○	○		○	七夕については、クラスで紙芝居や、歌などを通して伝えてまいりました。子どもたちが短冊を前にいろいろと思いをめぐらせ、願いを書いたり、書いてもつらつたりしながら、笹につける姿は大変微笑ましく、その子どもたちの思いは、今後も大切にしていきたいと思っています。今年度使わせていただいた笹(模造品)は、寄付としていただいた物でした。模造品のため、そのまま園内に飾ることができ、子どもたちの思いをみんなで見やすいのではないかと、また、七夕終了後に燃やす必要もないことが、安全面でもよいのではないかと判断し、使わせていただくことにしました。次年度については、検討させていただくことにします。と保護者にお伝えした。	その他	
28	保育園	職員への苦情	連絡帳	お泊り保育の消灯後に部屋から出てはいけませんと先生に言われたからトイレに行けず、便を漏らしてしまっ。電気が消えていた為1人でもトイレに行けなかった。		○				○	担任が保護者(母)に電話で話をする。お泊り保育で関わった保育者に状況を確認したりしたことがトイレに行くことがダメだという事は言っていないが別の意味合いで部屋から出ていかないと話したことがその児にとって、全部出ていってはいけなと思わせてしまったのではないかと謝罪した。	納得頂く	
29	学童クラブ	職員への苦情	連絡帳	一日保育の昼食時、ハンカチをランチョンマットの代わりにしてお弁当を置いていた。「迷惑だから」畳んでテーブルの下に置くように、職員に言われた。子どもに対しての言葉掛けに「迷惑だから」と伝えるのはどうなのかとの内容であった。		○	○	○			父が、学校用の連絡帳に記載されていたと学校の担任から連絡を受けた。母がお迎えに来た際に昼食時の様子を伝え、職員として言葉のかけ方が不十分であった事を母親に伝え謝罪した。母親は外国籍の方である為、父親に電話で伝えた方が良いか確認すると、母親から父親には伝えられるとのことで、電話では伝えないこととした。二日後、父から「何も聞いてないのどの様な状況か知りたい」と学校に連絡が入る。学校には、母親とのやりとりの経緯を伝え、父には父がお迎えの時に状況を説明し、謝罪した。	納得頂く	
30	学童クラブ	職員への苦情	対面	学童クラブ保育中の活動時に、3年生(男児)がドッジボールでの子ども同士の関わりの中で、本児の乱暴な言動が多く、言葉遣いを注意した時に、職員に怒りをぶつけてきた。そのやり取りの中で職員に嫌なことを言われたとの事である。親子のやり取りだけでは、状況が分からないので、その時の状況を詳しく知りたいと、後日学童に保護者が訪ねて来た。		○	○	○		○	かかわった複数の職員に確認した事を保護者に説明した。何故本児が反論したかは、職員が本児のみに話をして相手に伝えなかった事が原因であること、対応不足であることを改めて誠意を持って謝罪した。保護者にはこちらの思いを理解して頂いた。	納得頂く	
31	保育園	職員への苦情	電話	帰宅後、子どもから、「夕食時、しらすを食べて、口周りが赤くなった」と聞いたが、職員から報告がなかった。事実はどうなのか、聞きたい。 また、延長の担当が変わり、お迎え時の報告が簡単になっている気がする。詳しく報告してほしい。		○	○				担当職員にすぐに確認する。口の周りが赤くなったのは事実で、伝え忘れてしまったことが分かった。折り返し、電話を入れ、謝罪と報告をする。本児はアレルギーがあり、保護者も、より心配していること、新年度になり、担任や延長担当職員が変わったことなどから不安な気持ちでいらしたなど、職員に周知し、担当職員だけでなく、園全体で共有する。	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			
32	保育園	その他		・幼児クラスの子どもが園庭水道場で怪我(鉄棒と水道場の間で転び、病院に受診)をした。その後の職員対応で保護者に不信感を抱く対応をしたため苦情があった。 ① 法人職員としての責任、意識の指導はどのようになっているか。 ② 保険について知りたい。	○	○	○					保護者と数回面談を行い謝罪する。(そのうち、理事長、常務理事1回面談) ①理事長、常務理事が職員会で職員に指導を行った。 ②幼児クラスで話し合いを行い、朝夕保育の合同で過ごす時間帯を短くするなど工夫をした。 ③業者による園庭の安全点検を実施した。 ・水道場を撤去し、新しい水道場を壁側に設置した。 ・滑り台は、非常用なのでフェンスで囲う工事を行った。 ・視界が良くなるよう、木々の伐採、剪定を行った。 ・室内外の遊具等、安全点検を実施し、常に園内研修で職員の安全対策意識を深めていく。 ④保険について、賠償責任保険(治療費、通院費、お見舞い金)傷害保険(通院保険)に入っていることを伝える。 * 保護者より苦情をきちんと伝えたことで、保育園の環境改善につながれば良い。卒園まで通いたいのご意見を頂いた。	様子見
33	保育園	職員への苦情	対面	朝延長の申し込みをしているのに、職員に周知されていないのか、その時間に受け入れ体制ができていない。きちんと受け入れてほしい。	○	○						きちんと職員に周知されていないことが判明。すぐに謝罪し、職員周知をお約束する。当日の会議、および翌日の会議にて、周知を行った。	解決
34	保育園	職員への苦情	対面	個人持ちのおしりふきの入れ間違えがあり、その件について報告された際、複数の職員が、それぞれ言うことが違い、まったく理解ができなかった。	○	○			○			起きた出来事、かかわった職員の対応を時系列で整理し、不備の多い対応であったことが分かった。保護者には、経緯を説明し謝罪する。職員には、何がいけなかったかを検証し報告。また、新人職員に対して、保護者のクレーム対応についての研修を行った。	納得頂く
35	保育園	設備・環境	対面	園児送迎用駐車場(芝生)のフェンスが壊れて危険を感じるので直してほしいと要望があった。					○			すぐに業者に連絡し、フェンスを修理した。	解決
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	学童クラブ保護者より、事前に連絡帳に記載したおやすみを、職員が出欠表に落とし込み忘れたために確認の電話を入れた件が短期間に2度続いたため、学童クラブの管理体制について苦情を頂く。		○	○		○			館長と学童クラブリーダー、担当職員が謝罪し、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。	納得頂く
37	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	廊下で学童クラブの3年生女子が1年生の女子が無視をしたと怒って首を絞めてしまった。1年生女子が泣きじゃくっている時に、ちょうど母のお迎えとなった。事情を聞いた母は、このようなことがあっては安心して預けられないと退会も考えているとのことだった。					○	○	○	三年生女子の母親も丁度お迎えに居合わせ、その場で三年生女子が、一年生女子に謝った。双方の母と話しをした。一年生女子の母は、退会の検討を口にしてはいたが、帰宅して父親とも相談するとのことだった。後日、父親がお迎えに来た時に、在籍は続けるが、再発防止に努めることを約束してほしいと言われ、謝罪と共に了解をした。	納得頂く
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	通常通り、一人帰りをした児童の父親がその後お迎えにきた。父親によると、子どもとの間でお迎えに行くこと約束をしたという。子どもは「お父さんが迎えにくることもある」といったニュアンスの発言していただけで、今日来るとは言っていなかった。しかし父としてはなぜ確認の電話をくれなかったのかと、強く不満を述べられた。 (当日連絡帳にはその旨の記載がなく、保護者からの連絡もなかった。)	○	○	○					帰る方法の変更(お迎えの有無など)については、安全管理上、連絡帳か保護者からの連絡を原則としていることを再度お伝えした。加えてこちらもお子さんとのコミュニケーションをより細やかにとるようにしていくとお伝えし、納得していただいた。	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			
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	学童クラブ在籍の障がい児を登室時にヘルパーさんから引き継いで受け入れを行った際に、児童が突発的に男子便所に駆け込み小便器に入れていた芳香剤を手でつかみかじってしまった。保護者から、預けられないと困るから継続して預けたい。とにかく安心して預けたい。今後の対応策を確認したいとご指摘を受ける。	○	○	○					館長と副館長と学童クラブ担当職員で謝罪し、今後の改善策とし加配対応職員の付き方について、ただ見守るだけではなく距離感や見守り方を明確化したことを伝えた。距離感や手の届く範囲で育成を行う。見守り方は、目を離さないことの徹底を明確化した。	継続対応
40	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	館庭で遊んでいる子どもたちがうるさいため、17時半には帰宅を促してほしいと近隣住民から電話連絡を受けた。	○	○		○	○			毎日17時半には職員が館庭を見回り、遊んでいる子どもたちに帰宅を促すようしていくことを説明した。	継続対応
41	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)	「乳幼児室の隣の部屋で小学生がボール遊びをする時、ボールが壁などに当たる音に幼児が驚いてしまう。対策を立ててほしい」とご意見をいただく。		○				○		環境としてクッションなどの設置は難しいため、境のドアにボールを当てないことや投げる強さ等児童に遊び方の指導をする。活動の前後には、乳幼児室の利用者に対し、お騒がせしてしまうことのお詫びやご理解をいただけるよう必ずお声掛けすることを職員会で周知。	納得頂く
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)	連絡帳	育成中の怪我について「電話で報告は受けていたが、受診が必要なら早くにそのように言ってもらえればよかった」	○	○				○		館長が謝罪し、経過やけがの状況を見ている職員が、直接見ていない保護者にもわかりやすく説明するよう改善点をお伝えした。この注意点について職員間で共有した。	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		保護者から「おもちゃが置いてある事務室が暑い。熱中症も心配なこの時期に、もう少し温度を下げてください。また、他職員に対する態度が横柄な職員がいることが気になる」とのご指摘を頂いた。	○	○	○			○		電話を受けた管轄の児童館館長がその場で謝罪。実際は事務室の室温は低めに設定していたが、暑いと感じている児童が言うことも事実という事で、室温管理について再確認をした。態度に関しても、該当職員へ指導した。	納得頂く
44	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	遠足の引率時に児童の怪我が発生したが、危機管理はどうなっているのか	○	○	○			○		運営主任、主任指導員が謝罪をし、発生状況をお伝えする。今後同じことが起こらないよう職員指導と共に改善に努めることをお伝えする。以上の件会議で共有する。	納得頂く
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)	対面	「毎日のように利用しているが、申し込み初日に、たまたま医者に連れて行かなければならず休んだ。申し込みたいプログラムが定員になってしまい、申し込みできなかった。キャンセル待ちもなく、何とかして申し込みさせてほしい。」と話がある。				○		○		人気があり、申し込み初日に定員を超えてしまった。他に、申し込みなかった児童も多いので、次月以降の定員を増やすか回数を増やすか対応を行う。	様子見
46	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	保護者がお迎えに来る子に対して、17時に児童が一人で帰ってしまった。保護者がお迎えに来て事態が発覚する。すぐに保護者の方と職員とで探したところ自宅近くの公園にいた。		○	○			○		こちらでしっかりと把握出来ていなかった事を担当と主任より直接謝罪をする。今後の管理を徹底することをお伝えし、ご理解いただいた。	納得頂く
47	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	子ども同士が喧嘩をしているのに、職員が黙認して助けてくれなかったと連絡帳に記載があった。喧嘩になって叩かれているのに職員に喧嘩を止めてもらえなかったと、家で大泣きしていたという。	○	○	○			○		翌日詳しい話を聞きたいと保護者が学童クラブを訪れる。 ①子ども達が話し合いではおさまらず、暴力に訴えた時点ですぐに喧嘩を止めなかった点、また職員として至らなかつた部分を保護者に謝罪した。 ②児童が保護者に伝えた内容と事実に、食い違っている部分があったのでお伝えする。 ③翌日になってもお互いわだかまりがあるとの事だったので、その日に当事者同士、話し合いの場を設け職員を介してお互いが納得出来るまで話をした。 上記を受けて、保護者に理解いただいた。	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	電話	学童クラブでDVDを見ているが、アニメと言えども子どもが怖がっているのを、殺人シーンとかは、見せないでほしい。			○			○	○	内容をよく確認してから見せるようにした。	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				
49	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	学童クラブ通用門の下の側溝が大雨になると水があふれていて、通行の際に困ると相談があった。						○	学校にも同様の意見が寄せられていたようで、行政に相談し工事が行われた。	解決		
50	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	学童クラブからの帰り道に石を投げたり、傘で叩いたりしてくる子がいる。注意をしても聞く態度が見られなくて困っている。学童クラブへの行き帰りがとても心配である。						○	○	当該児童には帰り道の態度について注意を行う。また、保護者にも伝える。職員も可能な限り帰り道に付き添い見守りをしていくことを伝える。	継続対応	
51	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	お迎えの際、児童が鼻血を出した時に、臨時職員がすぐに対応してくれなかったとお話がある。		○					○	職員に話をきき、入口のティッシュペーパーがちょうど空になっている時で、取りに行っていたとのこと。保護者に説明し、不安に感じさせてしまったことについて謝罪をする。	その他	
52	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	お帰りの変更確認について、連絡が携帯電話だったためにつながらず習い事に行けなかったと電話でお話がある。		○						謝罪し、連絡する順番を再度確認。	その他	
53	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	学童クラブ4年女子の保護者から「登室途中、犬に噛まれたとのことだが連絡をもらっていないということなのか。」と職員の対応へ不信感を持たれる。		○	○				○	館長から謝罪し、担当職員から詳細説明と謝罪をした。保護者と確認の上、3日後受診した。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。	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	電話	一般利用の保護者から「小学2・3年生デイキャンプ申し込み時、定員越えのため、抽選会になったが説明が不十分で、抽選会自体が公平に行われていたのか疑問が残る。」とのこと。		○	○				○	職員より謝罪し具体的にわかりにくかったところを伺い職員間で共有し改善に努める。 ①抽選会の方法は募集のチラシに明記。当日もホワイトボードなどに明記。 ②抽選会時、当たりくじの枚数の確認を会参加者で行う。 ③辞退者等出くじがあまった場合は余りくじをその場で開封し残りの枠と同数が確認する。	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	連絡帳	学童クラブ2年女子の保護者から「以前他児(加配児童)から噛まれたとのことだが、跡が残りそうなので受診を検討したいのと詳細な状況の確認がしたい」との申し出があった。		○					○	○	噛んでしまった児童の保護者にも連絡をとり、三者で話し合いの場を持つ。受診については噛んでしまった児童の家庭が加入している保険で対応することになった。	納得頂く
56	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	連絡帳	学童クラブを利用している児童の保護者から「子どもが帰宅する際、体育館を利用している高学年の子どもから名前をからかわれた。その子どもの名前と学年、学校名を教えて欲しい。これで三度目なので、直接学校に連絡を入れたい」との訴えがある。		○	○	○			○	こちらでその事実を把握出来ていなかったことをお詫びし、事実確認することを保護者の方にお伝えする。当該児童に事実確認をしたところ、からかったつもりは無く、間違えて覚えた名前を言ってしまったとのことであった。その場で相手児童に当該児童から謝る。一連のことを保護者に報告すると共に、次回、同様なことがあった場合には施設の方で相手保護者にも報告する等の対応をすることをお伝えし、今回は納得していただく。	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		
57	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	児童の工作物(風船の中にホットケーキミックスを入れて封をして、感触を楽しむ玩具)が破裂して、粉だらけになってしまった。粉じん爆発の恐れもあり非常に危険ではないか。	○	○	○		○		施設長より該当職員に確認すると、工作をして持ち帰らせる際に保護者に報告をしておらず説明不足であったこと・粉じん爆発の危険性についての認識が薄く、ご心配・ご迷惑をおかけしたことについてお詫びする。 今後このようなことがないように職員の指導と、同内容の工作については以後、行わないことを約束する。	様子見
58	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	特定の職員の児童に対する言動(注意の仕方)がきつく感じる。子どもが怖がっている。	○	○	○		○		施設長より該当職員に確認をすると、本児に限らず児童に対しての言動が強くなっていたことへの自覚はあり、今後は本児に限らず児童に対して同じような思いを抱かせないように気を付けていくことを指導する。 保護者には施設長より、不安や心配を抱かせてしまったことをお詫びして、職員に指導を促したことを報告する。	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	子どもが施設に行きたがらない。理由として、他児に嫌がらせを受けたり、本児に対する暴言が見られる。	○	○	○	○	○		施設長・職員より本児に聴き取りを行い、相手児童が特定できる内容については相手児童からも聞き取りを行う。双方から話を聞いた上で、いけないことについては注意を促す。 本児保護者には、本児に不快な思いをさせてしまったこと・職員の目が行き届かなかったことをお詫びして、今後の児童間の関係性を見守っていくことを約束する。	様子見
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	帰宅後、友だちが勝手に携帯を盗んだと言っているがどのような状況だったのか。また、それが本当であれば当該児童の保護者にきちんと伝えてほしい。	○	○	○	○	○		当該児童にも確認させていただきたい旨を伝え、後日話し合いの場を設けることになった。 後日の話し合いで母より先日は感情的になってしまい申し訳ありませんでしたと謝罪があった上で、今後どのようなルールで携帯を持たせるかは考えたいと思うと話があった。また、学童では絶対に携帯は出さないよう再度お話をしますとのこと。	様子見
61	障がい児者支援事業	その他	電話	近隣の方から自宅にあるポストに肘鉄(ひじてつ)をした利用者がいたが、引率している職員も特に謝罪もなく通り過ぎていった。以前にも同様のことがあった。そのような行為があったときは、報告と謝罪をしてほしい。	○	○	○		○		左記の内容について、法人本部へ連絡が入る。本部から連絡を受けた施設長が該当の住民の方へすぐに電話連絡をし、事情説明と謝罪を行い納得して頂けた。引率していた職員は新入職員であったため、そのような事態になった時の説明不足が原因として考えられる。 職員会等で緊急時や近隣住民との対応について改めて確認と周知を行った。また、該当の住民の方へは、地区の統括リーダーが訪問し、謝罪と利用者の障害状況等の説明を改めて行った。	納得頂く
62	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	通所児について、保護者に不安を抱かせる説明だったと保護者より電話があった。	○	○	○		○		時間を取ってお子さんについて丁寧に説明した。また、今後事業所でどのような支援をするのかを具体的に説明、確認した。	納得頂く
63	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	帰宅後子どもの脚に噛み跡のような痣があった。その日の過ごし方を考えると、園で出来たものだと思う。子ども同士のことではあるが、まだ通い始めてこのようなことがあると本人も行きたくなくなるかもしれない。注意してほしい。	○	○	○		○		どの場面か特定できない状況であることを含め、痛い思いをさせたこと、痣があったことについて、保護者に謝罪した。今後、このようなことが起らないよう、職員全体で気を付けていく旨、クラス職員と園長からお話させていただいた。 職員間で、想定される場面を確認し、園児への支援、配慮について見直した。	継続対応
64	子ども家庭支援センター	職員への苦情	行政に連絡	特定の職員が上から目線で利用者に関わっていたり、常連の利用者とばかり話している。指導してほしい。	○	○			○		当該職員と面談を行った。苦情の内容を伝え、利用者への接し方等の確認を行い指導する。又職員会の中でも利用保護者への接し方等を再度確認を行い、職員全体で共有を図った。	継続対応
65	子ども家庭支援センター	職員への苦情	手紙(意見箱含む)	小さい子どもたちの部屋に大きい子どもたちが走って入ってきた時、近くにスタッフが居たのに声をかけてくれなかった。	○	○			○		当該職員への指導と、職員会の中でも報告し全職員で共有する。	継続対応

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		
66	子ども家庭支援センター	職員への苦情	手紙(意見箱含む)	受付での職員対応が、感じ悪く、悲しい気持ちになった。	○	○			○		受付やひろばでの利用者への対応について話し合い、温かく利用者に向かい入れ、ゆつたりと関わることを確認した。	様子見