

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	保育所	その他	対面	屋上でプール活動をしていた際に、職員の不注意で、ホースの水がフェンスから飛び出てしまい、下の道路を歩いていた、通行人の方に水がかかり、濡れてしまう。濡れてしまった方から、苦情をいただく。		○						濡れてしまったことに謝罪し、今後このようなことがないようにしていくとのお約束をする。	解決	
2	保育所	他利用者の行動	対面	登降園管理システムを導入したが、保護者から導入についての説明が足りていない旨苦情が入った。また、職員に聞いたが説明がなされなかった。						○		説明不足について謝罪する。掲示や園便りで再度お知らせした。	解決	
3	保育所	その他	対面	保育園、自転車置き場にある自転車が、道路にはみ出ているので車が入れないで困る						○		・直ぐに外に出て、整理をした。(懇談会の為、自転車がなかった) ・次回の懇談会等で、園庭に自転車を止めなければならない時は、外に立って誘導したり、会の始まりの時に園庭に自転車を止めていただきたいことを伝える。 ・事前に、貼り紙をしていく。	解決	
4	保育所	その他	電話	保育園前の道路での話し声がうるさい。						○		・すぐ園の外に出て、道路で話をしていた保護者へ事情(苦情)を伝え帰っていただくよう話す。また、暫く門の前に立って様子を見ることにした。 ・朝礼のノートで職員に周知する。 ・各クラスに貼り紙をして、保護者に協力をお願いする。	解決	
5	保育所	支援内容(ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	子どもが、足を痛め歩けないが保育をしてほしいと申し出をしたことに対して、保育士の対応が不適切だった。						○		面談を行い、朝の対応について、謝罪をする。怪我をした時の様子、病院での診断等を聞く。また、子どもの様子を見て、生活するうえでの注意事項等を聞き、保育を行うことを再度伝えた。	解決	
6	保育所	支援内容(ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	お迎え時のルールが変更となり、帰る支度が出来てから子どもを引き渡されることになった。しかし、保護者が支度している間に、子どもと顔を合わせるのに、子どものそばに母親が来ないことで泣いてしまっている。誰の為に、何の為に子どもに我慢させないといけないのか。	○							保護者と話をし、変更した理由を(先に引き渡してしまうと、支度の時に子どもから目が離れてしまうなど)丁寧に説明した。	解決	
7	保育所	支援内容(ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	2日に1回くらい噛まれている。噛んだ子の親にも伝えて叱ってほしい。	○	○						保護者と面談して、状況説明と噛んだ方の保護者に伝えられない理由と方針を伝えた。	解決	
8	保育所	支援内容(ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	土曜保育のお迎え時、別の保護者とのお迎えが重なり、帰る支度を別の部屋で行ってから保育している部屋へ行くと、玄関に子どもが出ており、職員が子どもを部屋に戻すことができないでいた。いけないことは叱って欲しいし、保育士が保育室から出ているということは、保育室が手薄になっているのではないか。						○		保護者と話をし、状況説明をして今後気を付けるように職員全体で確認した旨を伝えた。	解決	
9	保育所	職員への苦情	その他	パート職員の言動が気に入り、もう少し子どもを理解した言動をするよう指導して欲しい。		○						該当職員だけでなく、園全体に注意を喚起し、保護者にその旨を伝えたり。	解決	
10	保育所	支援内容(ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	園児の薬を飲ませ忘れたことに対して「どうしたら忘れずに飲ませてくれるのか? 与薬を受け入れているからには100%実施が当たり前ではないか。」と言われる。また、飲ませ忘れた謝罪とその後の対処についての連絡を母親の仕事にしたことで、その後の仕事にも影響したことにしてもお怒りになった。						○		話し合いをして現状を見直し、預かった薬を入れるケースも見えやすい場所に置くようにした。また、看護師の巡回の時に薬の確認をしてもらっているが、看護師が不在の時に事務所の職員が巡回に回り、チェックすることで飲み忘れ防止に努める。	解決	
11	保育所	職員への苦情	電話	帰宅時の引き渡しの際、保育士から子どもの様子を聞いた際、「機嫌が悪く泣いていた」と言われた。ちょうど通院の予定があったので、その旨を医師に伝えて診断を仰ぐと「脱臼している」との診断された。そのことを保育士に伝え状況を確認するが、「なぜ脱臼していたかわからない」といわれた。後日、父母と面談し、PDCAで状況確認して提出をするように求められる。						○	○	○	担当保育者等と面談し謝罪。園長と職員と父母との面談も実施した。その後、関係者全員を集めて事実の聞き取り確認をし、PDCA結果を書面にて保護者に報告する。	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			
12	保育所	職員への苦情	電話	午前7時15分の開所時間において、早番職員が保育室に不在で事務室にて他の職員とおしゃべりをしていました。子どものみを保育室に置いて事務室に「お願いします」と声を掛けましたが「は～い」の一言だけであった。勤務時間を守れない職員の姿勢と対応について不信を持った。また、お迎え時すぐに引き渡しとされず待たされるのですぐ引き渡してほしい。		○	○					電話が保育園に入る。たまたま早く出勤していた職員が対応し、その後、主任が早番職員への事実・状況確認を行った。確認後、申出人へ電話を入れ今朝の対応について謝罪し、園長の出勤後に再度電話することを伝える。園長が電話にて謝罪。要望についての回答はお迎え時にお話しすることをお伝えする。お迎え時に直接園長から謝罪と要望への回答を伝え納得頂く。	解決
13	保育所	職員への苦情	対面	子どもが顔にけが(引っ掻き)をすることが続き、申出人に対して一度謝罪と保育園での対応策をお伝えした所であったが、その3日後に再度、顔を引っ掻かれて傷を負わせてしまった。そのことによりクラス担任への不信を深めてしまう。			○					申出人がお迎えに来た時に、担任、主任、園長が直接謝罪し対応策を伝える。	解決
14	保育所	職員への苦情	電話	子どもがとびひになった。クラスで流行っていたのであれば何故教えてくれなかったのか。知っていれば通院した時に医師に伝えることもできた。何故、とびひは全園的に周知しないのか。また、うちの子もだけ教えてくれなかったのか。との問い合わせがあった。	○	○	○					1回目の電話ではクラス担任が対応し、保育園のルールを伝える。2回目は園長宛てに電話が入り、ルールについての説明を求められる。園長の話しの聞き方について誠実さを感じられないのご指摘とクラス担任の対応についても疑問があるとのこと。その件についてはクラス担任と事実確認を行った上で明日、お話しすることを伝えた。翌日、申出人と担任、園長で疑問への回答と園長の対応について謝罪をした。	解決
15	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	運動会を何故ファミリーディという呼び名にしたのか。運動会なら、かけっこか玉入れとか競い合うものをもっと入れて欲しい。	○							子どもたちが、何が出来るようになったかを見せることを主眼にせず、子どもたち一人ひとりの成長を皆とともに喜び会いたい、という法人の理念が、ファミリーディという名称になった旨を説明した。	解決
16	保育所	職員への苦情	連絡帳	18時15分にお迎えに来たら、30分ほど前に検温した時に、39度をこえていたと知らされた。他児と一緒に遊んでいたが、ぐったりしていた。金曜日の夜で病院も既に閉まっていた。事前のお知らせの電話連絡もなく、対応に疑問。そのような時にはどうするのか、職員で共有されているのか。		○						「(本児に)辛い思いをさせてしまった」、「病院が閉まっていたなど、保護者にも負担をかけてしまった」「判断が甘かった。申し訳ない」と謝罪。「対応の仕方については、職員と改めて確認する」とお伝えする。	解決
17	保育所	職員への苦情	連絡帳	身だしなみとは洋服を着るに限らず姿・かたちを整えているかです。午睡明けで髪がボサボサのまま過ごすのはどうなのでしょう？そういった小さなことであっても保育園の質が問われるのは残念です、と記載があった。		○						職員に指導を行う。送迎が祖父母のことが多い為、直接母に話すことが出来ない状況だったので、「配慮が足りなかったこと、再度(毎年指摘を受ける)不快な思いをさせてしまったこと」を祖父には口頭で、母にはお便り帳で謝罪する。	解決
18	保育所	職員への苦情	電話	降園の際の親子の声が騒がしい、かなりの騒音で、自分だけじゃなく、近隣の人たち皆そう思っていると電話が入る。また、うるさくしている子を親が注意しない事、親自身が騒がしい等。職員もそういった保護者に対してもっと注意をしたほうがいい。子どもの声は仕方ないがそれを止められない保護者にも申したい感じがうかがえる。		○	○					保護者の夕方の降園が多い時間帯に職員が門の前に立ち、様子見る。張り紙をしたり、実際に騒がしくしている保護者、子どもには声を掛けたりし注意を促す。保護者に周知されたところ合いで門の前に立つのをやめたが、またしばらくするとにぎやかになってしまうので、繰り返し注意していくこととする。	解決
19	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	お迎えの際、子どもの日中の様子の伝達がそっけない。夕寝、午前寝が遊ぶ部屋と同室なのは変えられないか。事務所での職員の雑談が気になるので改善してほしい。		○	○					匿名での申し出なので、直接、回答できないが、職員全体で苦情の内容を周知。指摘を受けていることについて、気を付けることとした。	様子見
20	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	進級後、子どもの体調の変化があったのに、保育時間中に様子を一報いれてもらえなかった。これまでしていたように連絡してほしい。また、ノートなどにも体調の変化も記録してほしい。		○						父、母、それぞれから電話での申し入れがあった際、謝罪する。そのあと、面談の時間をとり、母がどこまでの連絡を望むか確認した上で、対応を行うことを約束する。	解決
21	保育所	職員への苦情	その他	保育士の保育中の雑談内容・座る姿勢が保育にそぐわないということを、事務所にいた園長に口頭で申し入れがある。		○						園長から当事者へ、苦情の内容に対して、反省し、同じ苦情が起こらないように、保育園全体で改善するよう指導を行った。	解決
22	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	施設で提供しているおやつの中の駄菓子、近隣の駄菓子屋で販売している駄菓子と同じものであり、当たり券を持ってきて交換を要求する児童が居る。当たり券つき駄菓子を提供しないでほしい。						○		施設利用児が迷惑をかけていることをお詫びした上で、全ての当たり券つき駄菓子を提供しないことへの約束は出来ない旨を伝える。児童には、当たり券は施設内で交換するように伝え、保護者向けに「お願い」文を発行する。	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			
23	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	児童の所在確認・出欠確認のための保護者への連絡で、職場までは連絡しないでほしい。 迷惑であり不信感につながる。		○	○					施設での所在確認・出欠確認の方法については、児童の安全を第一に考えて確認がとれるまで緊急連絡先の順番で連絡をさせていただくことを伝える。	解決
24	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	児童の定例帰宅予定時間の変更について、事前に職員に連絡をしているのに電話がかかってきている。 職員間で共有できていないのではないかな。		○	○					クラス担当間で変更の共有が不十分であったことが原因であった。 電話で対応した施設長よりお詫びをした上で、再発防止に努めることを伝える。	解決
25	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	保護者より「鍵を持っていくのを忘れてしまった為、家の前で待つよう伝えてほしい」と連絡がある。チェック表には書き込むも、職員が本児童に伝えることを忘れた。 児童は帰宅後、鍵がないことに気づき雨の中探し回り、その途中、保護者と遭遇し、伝言が伝わっていなかったことがその時にわかる。 保護者から学童クラブに連絡が入り、「今まではこんなことはなかった。新しく入った職員さんに伝えたのですが、気をつけてもらいたい」とお話がある。	○	○						謝罪をし、今後このような伝達ミスが起きないように職員間で共有を図り改善する旨を伝える。	解決
26	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	子どもが帰宅後、「職員に口にガムテープを張られそうになって嫌だった」と話していた。 状況を聞いているだけなので、実態がつかめない。ふざけてのことなのか、指導としてなのか、指導だったとしても今一度ご考慮いただきたい。		○						児童に嫌な思いをさせてしまったことに関しては主任より謝罪をした。該当職員に確認した所、注意として、「話が聞けなければ口にガムテープを貼るよ」と言ってしまったことがわかった。 実際に貼ろうとはしていないにしろ、言動に問題があったことを再度謝罪。該当職員には指導したことを伝える。また、今後このようなことがないようにしていく旨も伝える。	解決
27	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	子どもから「同じ集団降所グループの児童から傘で叩かれた」との話があった。厳重に注意してほしいと伝えられる。			○					後日、学童クラブ全体の児童に対して傘の危険性を伝えた。該当児童同士でも話し合いを行い、保護者へその旨報告した。	解決
28	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	お誕生会の方法が、5月から変更になるとおたよりにあったが、「今年度は一人一人にスポットをあててお祝いしたいため5月から～」とあった。誕生日会が終わってしまった4月生まれの子もたちがかわいそうだし、実際、泣いてしまった。急に変更になるのは引き継ぎや準備が十分ではないのではないかな。	○		○					こちらの配慮不足であったことを伝え謝罪する。今後は対策を立てて取り組んでいく旨お伝えした。	解決
29	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	運動会の振替休日の所外保育について、去年と同じいいところはなくさないでほしい。保護者は運動会、所外保育のお弁当作りなどでさえ疲れている。と言われる。			○					説明不足だった旨を連絡帳に書き、電話で説明しようとするが、電話にです。翌日ノートで「説明は大丈夫です。」とかかれてあった。	解決
30	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	本児の保護者より「連絡帳に一人で早退と書いたが、それを変更し迎えに行く」と電話で連絡が入る。しかし、職員間で伝達ミスがあり、一人帰りさせてしまった。保護者がお迎えに来て、伝達が来ていなかったことが発覚。以前も送り出しのミスがあったため、今後ミスのないように徹底する旨伝えた。			○		○			職員間で降所確認に変更がでたら、声を出し変更を全員に伝え、ボードも変更する。一人帰りの子も、送り出し確認をした職員が出席係に伝えることを徹底する。	解決
31	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	集団降所の予定だった児童の送り出しを忘れた。本児の祖母が学童クラブに迎えに来たときに、職員が確認せず引き渡しを行った。帰宅後、集団降所だった時が付き、祖母に電話したところ、「なかなか帰宅しないため迎えに行った」とのことだった。別途母に連絡し、状況をお伝えし、今後同じ間違えを行わないよう謝罪する。		○	○					延長保育で合同になるときに、引継ぎ確認に不足があった。同じ間違えを行わないよう引継ぎの方法について再度職員で確認を行った。	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				
32	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	緊急一時利用の子どもが、前日に学童クラブに預けたおやつを食べていなかった。「なぜ食べていないのか。」「子どもは楽しみにしていたのにかわいそうだ」と担当職員に叱責し帰宅する。施設長が電話で謝罪をしたが、法人や施設長としての管理監督責任についても言及された。		○	○			○		現場の謝罪と共に、施設長からも電話であらためて謝罪する。今後このようなことがないように職員への指導について保護者の方へ伝える。同じことが起こらないように、職員会の中で報告と改善点を共有する。	解決	
33	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	新聞を出すのを忘れたところ、怠慢だにご注意を受けた。また、新聞がいつもバラバラになっているので、ホチキスで止めるよう要望があった。		○	○	○				ホチキスは危ないので、新聞用の留めを使用する。	解決	
34	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	特定の女性職員たちが午睡時に子どもを膝の上に載せている。嫌がる子を追いかけてまでしている。早急に改善して欲しい、と匿名で電話がある。		○						今後、そのような行為はいかなる場面においても行わない。「行っていません」とはつきり答えられるようにする、ということで全体共有を図った。行政にも報告済み。	解決	
35	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	スポーツタイム中一人ねらいをされた。また、それに対する職員の対応はどうか。			○					関わった児童へ注意を行った。今後のプログラムへの参加の仕方、他児との関わり方について等、児童たちと一緒に考える時間を持った。児童たちへの対応、職員の今後の対応について伝える。	解決	
36	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、同じ方向に帰っていた他児童が自宅に無理やり入ろうとしたので注意した。翌日も同じようなことがあったので再度注意した。帰り道の見守りをお願いしたい。			○					相手児童の保護者にも伝えると同時に、帰宅時に職員が可能な限り付き添って見守ることをお話した。	解決	
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	校庭で縄跳びを遊んでいた際に、ボールが転がってきて、乗上げてしまった。その際、ボールに乗り上げるような形で転んでしまい、後頭部を地面に打ちつけてしまった。すぐにアイシング対応をし、夕方保護者に電話で連絡。しかし、電話のやりとりの中、母親から「誰が投げたボールか。職員は知っているのか」と問われた。転倒した段階で事業所の職員が知らなかったことに対しても、情報共有がなされていないと話がある。			○					電話で保護者に謝罪。職員の校庭内の対応についても含めてミーティングをし情報共有を行う。	解決	
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	期の途中で退会した児童の保護者から、「退会后2か月分の育成料・延長料が引き落とされているがどうなっているのか」という内容が行政に問い合わせがあり、行政の職員から施設に連絡があった。	○								退会の申し出があった際に、職員から退会についての説明を怠っていたため、必要な書類が提出されていなかった。その旨を保護者に説明をした上、謝罪をする。その後、引き落とされてしまった育成料・延長料については返金する。	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	幼稚園児プログラムでキャンセル待ちをしていた保護者から「当日キャンセルが出たにも関わらず連絡が来なかった。理由を教えてください。」との連絡が入る。	○	○						当日実際キャンセルは出たが、プログラム直前だったこと、そしてキャンセル待ちの繰り上がり可能な時間もなかった旨を説明し納得して頂いた。	解決	
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	児童館の小学生デイキャンプが定員を超える申込みがあり、抽選会を行ったところ、抽選会で不正があったのではないかと連絡がはいった。			○	○	○			不正行為に見えてしまった抽選1枠への謝罪をし、その1枠分を足した定員で抽選会を実施した。	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			
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	近隣小学校の先生より「6年生の腕にあざがあり、児童館職員のやられ、母も知っている」と情報提供があった。その児童に直接確認したところ、前日該当児童が落ち着かないため、行動を制御しようとした職員に力いっぱいつかまれたとのこと。該当の職員との相違もない、すぐに保護者へ連絡したが連絡が取れず、その間に保護者から役所へ連絡が入った。		○					○	該当児童へ直接謝罪。保護者と連絡をとり直接謝罪の場を設けたが保護者が来られなくなり、数回にわたり電話連絡での謝罪をすると共に、職員全体で今回の利用者対応について確認の場をもった。	解決
42	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	学童クラブにおいて上級生の言葉遣いがきつく、子どもがストレスを感じている様子だとも相談があった。		○	○					学童クラブ全体で言葉遣いについて学びの時間を作り、子ども達と継続的に取り組んでいくようにした。	解決
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 子ども家庭支援センター	職員への苦情	電話	近隣の工事現場で交通整理をしていた方から、「職員が目の前で注意したのにも関わらず、信号を無視して自転車に乗っていたが、どういふことか。」という指摘があった。		○						副施設長が直接謝罪する。職員の指導が十分であったこと、今後指導を徹底する旨を伝える。後日、職員会議で自転車の乗り方について改めて確認し、交通ルール等を守ることを確認する。	解決
44	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)	行政に連絡	トワイライトステイを利用し帰宅後に施設と連絡がとれなかった。帰り時に、健康状態等の話がなかった。帰ってから体調が悪く、施設での様子を確認したかったのに、することが出来なかった。食事をたくさん食べたようだが、胃痛がある子にたくさん食べさせるのは配慮不足ではないか？食事の時間帯も遅すぎたりとおかしいのでは？	○							夜間にトワイライト専用の携帯電話に連絡をいただくが、夜間の為 児童の帰宅後携帯電話の電源は自動OFFになるため保護者からの連絡はつながらなかった。その為、「電話を故意に取らなかった」と受け取られ、保護者は感情を害されたとのことであった。帰宅後の連絡については夜間の為としようが無く、翌日にということで、行政側から説明を行ってもらったが、納得とまではいかず、仕方なく承諾という状態。健康面の配慮、引き継ぎ等に関しては充分留意する旨説明しご納得いただく。直接の対話は全て行政を通して行う(本人の希望)。ただし利用時に担当者、所長から直接謝罪「子どもはここが好きで通っているので大丈夫です」と言って頂く。	解決
45	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	「駐輪場が混んでいて自転車が止めにくい。つめて駐輪してもらえると助かる。」とのお話しがあった。							○	「駐輪場につめて駐輪してください」と駐輪場に貼り紙をして協力を呼びかけた。	解決
46	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	「駐輪場が2か所あるが、両方使ってよいのか」と質問があった。	○						○	両方駐輪してよいことを、毎月発行しているニュースにてお知らせした。	解決
47	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	受注作業委託先より、資材混同の連絡を受ける。							○	同日の打ち合わせ会議にて、状況確認及び今後の対応について検討。各作業工程での検品を再度丁寧に行うこと。そして資材の片付けに余裕がもてるよう10分前に作業を切り上げ、整理整頓や引継ぎ、確認を行うことを決定。委託先に謝罪と今後の対策を伝えた。	解決
48	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/対面	「エンジンをかけたままの車がある」と連絡を受ける。	○						○	駐車を確認後、対象の方に直接声をかけてルールを説明し、エンジンを切るようお伝えした。年度の変り目には毎年駐車場利用のルールについてお知らせしているが、再度掲示にて注意を呼びかけた。	解決
49	障がい児者支援事業	その他	電話	家の前で建築資材の移し替えを行っている。子どももいるためうるさいので配慮してほしいとの匿名の電話がある。							○	すぐ事実確認し、当事業所の関係であれば移動させると伝える。確認したところ当法人関係でない他の業者であったが、近隣から苦情が出ていることを伝え移動してもらう。	解決
50	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	施設利用者の神社の立ち寄りを控えてほしい旨、社務所の方より伝えられる。		○						トイレの使用、声出し等迷惑をかけていることもあると謝罪。立ち寄りを控える。	解決