

2008(平成20)年度 社会福祉法人雲柱社 苦情状況報告

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/4/4	利用者保護者	施設利用	「中学生から「おまえ食っちゃうぞ」と言われ、子どもが怖い思いをした。」	当日来館していた中学生や高校生数人に確認したが、事実確認はできなかった。小さい子どもはまだ児童館に慣れていない事や、自分たちが思っている以上に小さい子どもからは大人に見える事を彼らに話し、乱暴な言葉を浴びせることはやめて欲しいと伝える。保護者には、誰が言ったのか確認はできなかったが、中学生、高校生に注意したこと、また子どもに怖い思いをさせてしまったことを謝罪した。その後中高生の小学生への暴言は見られない。
保育園（静岡県）	2008/4/8	利用者保護者	施設利用	「ズボンにポケットがないので、ハンカチを入れられない。また、小さいためハンカチの出し入れは無理なのではないでしょうか。」	今年度より手ふき用のタオルを廃止し、個人でハンカチを持ちポケットに入れておくようにした。担当の職員が、本人がポケットからハンカチの出し入れができるまでは、ペーパータオルを使用することの説明が不足していた。再度説明をし、理解を得た。
児童館（東京都）	2008/4/9	近隣の方	施設管理	「施設を利用している子どもが石を投げ、家の窓ガラスを割ってしまった。(児童は特定できない。)」	直ちに謝罪し、施設で窓ガラスを弁償する。職員間で施設内だけでなく、近隣の様子も見ていくことを確認する。
児童館（東京都）	2008/4/9	利用者保護者	職員の対応	「子どもを送りに行った際に男性職員のみであったので不安。女兒が体調不良時の対応が男性職員であったら心配。金髪職員がいたので不安。」	職員と保護者とのコミュニケーションを計り、スタッフ写真を掲示する。女性職員も勤務している旨も伝える。アルバイトの職員を紹介し、固定したアルバイト職員が対応するようにした。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/4/11	利用者	施設利用	（11日、1歳児クラスの活動の際に）利用者から口頭で施設長に「クラスの曜日が変わって、近隣の施設と重なってしまい、両方利用することができなくなってしまった。改善してほしい。」と申し入れがあった。（その場で）施設長は、「活動の曜日については、近くにある施設の活動曜日とぶつからないように、調整した。」と説明した。その後、利用者から「困っているので考えてほしい」との相談があった。	変更について施設長から謝罪した。事業が始まっているので、途中での曜日変更は、他の利用者への影響からできない旨を伝え、来年度は考慮することにした。（尚、2009年度は他の施設の予定を考慮して曜日の設定を行った。）
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/4/14	利用者保護者	施設利用	「ショートステイの利用申込みが2ヶ月前までというのが申し込みづらい。もう少し直前でも受けられるようにしてほしい。」	なるべく受けられるようにしていきたいと考えているが、体制上2ヶ月前でないとなかなか難しいことを伝える。緊急時等は遠慮なく伝えて欲しいと伝える。
児童館（東京都）	2008/4/15	利用者保護者	施設管理	「壁が以前よりだいがはがれてしまっているのが気になった。白く塗り替えるだけでも部屋の印象が明るくなると思う。」	区に連絡し、年度末に壁の塗装を行った。
保育園（東京都）	2008/4/24	利用者保護者	職員の対応	母親より「今朝は顔全体が、腫れぼったく、食べ物よりも、環境的なもので赤み、痒みが出るようである」と、申し出があった。日中は肌の状態に変化はなかったが、16:00分頃目ヤニが出て目のまわりが腫れてきたので、主任に伝え、保護者に連絡をいれる。父親が18:00頃迎えにくるが、職員の対応がまずく、父親が腹を立てた。	翌日、保護者、職員、施設長、主任と話し合いを持ち、職員の対応（職員同士の申し送りなど）について不手際があったことを謝罪し、今後気を付けるよう、話し合いを行った。
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/4/25	利用者保護者	施設利用	「駐車場設備が欲しい。」	駐車場が作れないことと、近くのパーキング設備を利用してもらいたいことを伝えた。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/5/1	利用者保護者	職員の対応	「退室時、階段を下りている時に上級生に後ろから押されたり、蹴られたりした。職員が見送りに付いて来ているのに何も対応されないのは何故か。」	職員の対応の至らなさを、お詫びする。子ども達とも話し、押した子は謝った。退室時は安全面を考慮し、学年別に階段を下りるよう改善したことを伝え、納得していただいた。
保育園（東京都）	2008/5/1	利用者保護者	施設利用	「屋外で他児が投げた石が本児の顔に当たり、口の中が出血した。歯科医に受診するが、歯根のぐらつき、出血はなかった。本児から保護者への話では「いつも投げている」とのことで起こるべくして起こったのではないか、今後の対策はあるのか。」	職員間で事実関係を確認し、今後の予防策を話し合った。屋外の敷地に石や危険物がないよう環境整備を心がけ、危ないことをしたらすぐに注意することにした。子どもたちと危ないことについて話し合い、また、折にふれて確認していく。保護者には直接、施設長と担任が話をし、謝罪し、今後の予防策などを伝えた。
児童館（東京都）	2008/5/7	利用者保護者	職員の対応	「職員に他の子どもと間違えられて、叱られ叩かれた。その時話を聞かなかったのか？叱るときには叩くのか？」	保護者と直接話し、その時の状況を説明し、お詫びする。該当職員には子どもへの対応について注意した。全体でも子どもの対応について確認した。
保育園（東京都）	2008/5/16	利用者保護者	施設利用	「卒業式後の祝会に参加したくない。子どもも出席させたくない。」	祝会は施設主催である事を伝え、出欠は保護者の判断で良い事を伝えた。
保育園（東京都）	2008/5/22	利用者保護者	職員の対応	保護者より「昨日、職員から、利用者と保護者に対し不適切な発言があった」と言われる。友達とのトラブルで登園を渋っていた親子に対し、職員も「いじわるされて疲れたから休んだ」と言った。	職員に事実確認し職員から直接保護者に謝罪した。保護者との軽い気持ちの会話が、相手を深く傷つけてしまうことを丁寧に指導した。利用者の気持ちを汲み取り、適切な言葉を選んでいくよう、事例を通して職員会議でも共有した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/5/24	利用者保護者	職員の対応	「子どもが祖母宅にいと、祖母より連絡があったが、どういことか。祖母はたまた施設の前を通ただけであり、迎えではなかつた。変更の場合は連絡を入れるので、そでない場合はたとえ祖母でも引き渡さないで欲しい。」（担当職員に確認したところ、当日は連絡帳に19時に父が迎えにくるとの変更内容が記載されていた。にもかかわらず、17時過ぎに子ども本人が「おばあちゃんが迎えに来た」とランドセルを背負って学童室を出たところを非常勤職員が目にし、そのまま帰ってしまった。）	担当職員は迎えの時間に変更であることを確認していたにもかかわらず、子どもが帰ったことを、保護者から連絡があるまで確認していなかつた事実を正直に話してお詫びした。同じ過ちを繰り返すことがないよう厳しく受け止め、非常勤を含めた各担当は以下の点を確認した。職員の引き継ぎ事項は正確に、特に子どもが一人帰りか、迎えがあるのか、迎えの際は保護者の顔を確認してから引き渡すこと。一人帰りの子どもは玄関まで送り帰りを確認する、予定外の人が迎えに来た時には、保護者の確認がとれるまで引き渡さない。
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/5/26	近隣の方	職員の対応	通りがかりに「いつも駐車場を待っている車が多く、道路が混雑する。停車時にエンジンをつけたままにするのは迷惑。」と職員に伝えた。	受け付けた職員は受けた苦情を車で来る人に伝え、注意してもらうようことを話し謝罪した。混雑が予想される時間に施設長、事務員等の対応可能な職員が駐車場の整理に当たることにした。駐車場を利用する保護者には混雑緩和のため利用時間を守るよう各クラスの掲示板にて呼びかけた。
子ども家庭支援センター（東京都）	2008/6/1	利用者保護者	施設利用	「子育てひろばが開設されたが、旧ひろばより面積が狭くなったことで、乗用遊具等を出すことが出来ず、0歳から3歳までのひろばとあるが、3歳児等の利用がしにくい。」（同様2件）いずれも行政の子育て支援課へ要望として連絡が入る。	行政と協議の上、月曜日のみ会議室を大型遊具や乗用遊具を出せるスペースとして開放。職員配置や安全性を考慮の上、週1回の開放と決定。曜日増の要望もあるが、他会議室利用等との兼ね合いもありご理解いただいた。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/6/5	利用者	職員の対応	友達と一緒にではなく、一人で帰宅させるように保護者から依頼されていた児童への対応について、本児を送り出すときに一人帰りではなくてはならない理由を説明した。その夜、保護者から電話にて担当職員に、「理由については、子どもに伝えていなかった。必要のないことを子どもに伝えたのは、配慮に欠けている。」との申し入れがあった。その場で担当職員がお詫びした。その後、施設長から保護者に連絡したが、つながらなかった。さらに後日、施設長から保護者にお詫びした。	職員会議において、保護者からの育成上の要望については詳しく聞いた上で対処することを再確認した。担当職員については面接を行い、出来事の経過についてあらためて検証し、より詳細な反省点を確認した。
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/6/9	利用者保護者	職員の対応	お迎え時、保護者が「駐車場の順番を守らずに追い抜かしたり反対側から入ってくる人がいる。」と職員に伝える。	年度当初すでに説明している「駐車場利用にあたってのルール」を保護者全体に再度知らせることにした。このルールが保護者全体に周知されるよう、わかりやすく図解したお知らせを作成し、各クラスに掲示した。また、職員間では駐車場を利用している保護者に関しては送迎時に子どもの受け渡し滞らないよう、職員が配慮する旨を確認した。
児童館（東京都）	2008/6/10	利用者保護者	職員の対応	「子どもが家に帰る時間が遅くなったことについて話を聞きたい。6時までには家にかえることについて保護者と子どもが帰宅時間を決めていたにもかかわらず、留め置かれた。」との電話があった。	子ども同士のトラブルの仲裁にスタッフが入ったことにより6時前まで施設に留め置くことになってしまった旨を家庭に伝えた。今後はこのようなことがあった場合、家庭に連絡すると共に、帰る時間までに話し合いが終わるように心がけていくことを伝え了解を得た。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/6/11	利用者保護者	職員の対応	「遅番から本児が「頭を打った」と報告されたが、担任から状況を聞きたい。」次の日、早番が対応し、「状況を知っている担任が病欠の為、ペアの担任が状況を聞いているので伝えたい」と言うので「ダメだ、その担任に今すぐ聞きたい」との事であった。	次の日の夕方に担任が保護者に電話を入れて、細かく状況を説明してお詫びをする。早番の対応に対しても、怒っていた。「クラスのみでの対応だけでなく、事業所全体で「この子」を預かっているという意識を持つことが大切」と施設長より全クラスへ伝えた。
保育園（静岡県）	2008/6/13	近隣の方	施設管理	「自宅のボイラーに利用者が石を投げたので、話をして止めさせてほしい。」	謝罪後、子どもたちに話をし、注意する。職員は、いつでも子どもたちの様子をしっかりと把握しておくよう再確認した。
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/6/18	利用者保護者	職員の対応	「暑い天気だったので、涼しくしようと上着を脱いで下着のシャツ1枚で過ごしていたと職員から報告を受けた。本人は体温調節ができないので、風邪を引くのではないかと心配である。暑いとき、汗をかいたときは下着のシャツを取り替えてほしい。」	謝罪し、今後は同じことを繰り返さず、要望のあった支援方法を徹底することを伝える。
児童館（東京都）	2008/6/19	その他	施設利用	電話にて「午後からの(幼児)活動に参加できるか」という問い合わせが入る。木曜日の午後は活動がないことを伝えると、「ホームページで見たら、あると書いてあった」と話される。	誤りを確認し電話にてすぐに謝罪、正確な活動日・時間・内容を伝える。ホームページは誤りの部分を訂正した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/6/19	利用者保護者	施設利用	「子どもが帰宅し、体を見たら殴られ、蹴られた跡があった。何が合ったのか。」	体育館でサッカーをしていたところ、ルールをめぐって男児2名がトラブルになり、互いに暴力を振るった。職員が中に入り話を聞くと、一人の子ども（苦情申し出のあった保護者の子ども）は、サッカー選手であり、相手の子どもは「ひじ止め」がルールとして認められていることを知らず、注意されて怒り暴力を振るったとのことであった。保護者に対して、対応の不手際をお詫びし、職員がその際の怪我を把握できず、連絡も入れなかったことも併せてお詫びした。
保育園（東京都）	2008/6/20	利用者保護者	職員の対応	主任が電話を受ける。「シャワー確認の×の掲示に気付かず、「書いてないから出来ない」といわれ納得できない。他の保護者は口頭で教えられたのに自分だけいわれない。冷遇されているように感じる。」	主任より謝罪し、担任へ翌日の指示をした。保護者へはまず担任より電話で謝罪し、夜お迎えの時、施設長・主任・担任と面談した。送迎時にもあまり担任と会えず、誤解が生じていた。不愉快な思いをさせたことを謝罪し、今後よく連絡していくことを伝えた。保護者の忙しさや感じ方など、個別の状況に合わせた対応をしていくこと。謙虚な気持ちで向き合うことを担任および全職員で確認した。
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/6/22	利用者保護者	職員の対応	「職員が支援でかかったお金の明細メモを入れてくれず、当日のお金の収支がわからない。」	迷惑をかけたことを保護者にお詫びし、サービス提供責任者が該当職員に改めて支援当日の流れを確認し、特に金銭面で抜け落ちる手続きがないよう指導する。
児童館（東京都）	2008/6/23	近隣の方	その他	「2階のベランダの壁に泥をなげて汚している。今後このようなことがないように子どもを注意してほしい。」	申し入れがあった後、ホールに子どもを集め、またおやつ席でも状況を話をして、余所の家に迷惑がかかることはしないように厳しく伝える。スタッフ一同もこのようなことが二度とおきないように気をつけて行くことを確認した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/6/24	利用者保護者	施設管理	「傘立てに置いてあった傘がなくなったことが5回くらいある。子どもたちに傘の扱いについて指導してほしい、また、職員が傘立てをきちんと見ていてほしい。」	保護者に謝罪し、傘に名前の明記してくださる様 にお願いする。帰館時に職員が子どもたちに声 かけを行い間違いのないようにすることを確認す る。
保育園（静岡県）	2008/7/2	利用者保護者	施設利用	「「ひるねの後泣いちゃうの」と本人から聞 き、保護者が心配になった。午睡後、本人の 様子を見に来たい。」	保護者が午睡時に見に来る。午睡時間が短い時に 泣いてしまうことがあるとわかり、安心する。
保育園（静岡県）	2008/7/5	利用者保護者	施設管理	「前日の嵐でウッドデッキ、くつ箱の前が濡 れていて、靴下が濡れてしまうので他の所か ら入らせてほしい。」	すぐに敷物を敷く。職員に早番の勤務時にはウッ ドデッキを確認し、状態によって雑巾・マットを 敷き対応するよう話をした。
保育園（東京都）	2008/7/14	利用者保護者	職員の対応	「子どもがスカートをはいて行くと、担任が 保護者には言わずに、子どもに着替える様に 伝えた事は、子どもの気持ちを考えていな い。また、あいまいな服装について、職員が 答えられない事が不信感を呼ぶ。職員が決ま り事を徹底して守るべき。」	職員がとった行為に関して、全面的にお詫びし た。今までの経緯を伝え、職員の中で統一した見 解を持つようにする事を約束した。また、服装に ついてのお願いの手紙を出すことを約束した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/7/18	利用者保護者	職員の対応	「子どもの生活リズムについて自分なりに考えやっているつもりだが、担任から指摘されることが度々ある。それならば連絡ノートには本当のことを書くのはやめようかと思った。理想的な子育てはあると思うが、現実、生活していく中で思うようにいかず、いっぱいいっぱいになってしまう。そんな時、保育園はホッとできる場所であってほしい。」	保護者は「自分の思いをわかってほしい」と主任に話をしてきた。具体的な要望はなかったが、当保育士には話をし、保護者の思い、感じていたことなどを伝えた。保護者と当該職員はしばらく距離をおきつつ、まず、保護者の思いを受け止め、気持ちを受け入れる関係作りをやり直すことにした。その後、子どもが落ち着いてきたことで保護者の気持ちも安定してきたように見受けられる。
保育園（東京都）	2008/7/18	利用者保護者	職員の対応	「受け入れ時に「（特定の職員が）こわい」と言い泣いて暴れる。何か暴力的なことをされているのではないかと不安である。受け入れを他の職員にしてほしい。」	職員に受け入れ時の対応方法を伝え、本児と信頼関係ができるまで朝の受け入れ担当を辞めて、遅番勤務にした（毎日利用の為、2週間実施）
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/7/24	近隣の方	施設利用	良くご利用いただく方から、来店時に「『前日焼き50円引きパン』を今朝9時に購入したが、自宅に帰ってすぐに食べたところ、すっぱい味がして食べられなかった。」との苦情が寄せられた。	その場で職員が丁寧に詫言を申し上げ、別のパンを差し上げた。恒例で実施していた『前日焼き50円引きパン』販売を、7、8月の暑い時期は中止した。
保育園（静岡県）	2008/7/31	利用者保護者	施設管理	「裏の出入口の門扉の開け閉めが困難。園庭の砂が流れてしまうので、砂をよせて直してほしい。」	裏の出入口の門扉の修理を業者に依頼し、7月31日修理完了。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/8/8	利用者保護者	施設利用	「例年3月に行われていた保護者参加の行事が土曜日から平日に変更されたことを、8月のお知らせで知った。もう少し前に知らせてもらえないと、すでに入っている予定を変更するのは難しい。楽しみにしている行事でもあり、平日に変更になって困っている他の保護者もいると思う。もう少し、考慮してもらえなかったのだろうか。」と連絡ノートに書かれていた。	送り迎えにはほとんど来られない保護者なので連絡ノートに主任が返答した。その行事については年度初めに検討中と知らせたが、まず、お知らせが遅れたことをお詫びした。また、子どもたちにとってどうしたらよいのか職員間で話し合いを重ねたこと、出席できない保護者への配慮を考えていくことなどを伝えた。
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/8/20	利用者保護者	職員の対応	「職員が毅然とした態度で子どもに接しないため子ども(利用者)が甘えてわがまま放題になってしまい、予定していた行き先にも行けないなど、良い余暇の時間が過ごせていない。」	事態を把握できていなかったことを保護者の方にお詫びし、施設長とサービス提供責任者が該当職員と個別面談し、うまく支援できない原因や本人の利用者に対する接し方を改めて考察し、以後より良い支援ができるよう指導した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/8/21	利用者保護者	施設利用	「18～19時の時間帯に図書室にて、同じクラスの2年生男児にズボン、パンツを下ろされお尻をいたずらされた子どもが言っている。」	苦情をうけた翌日、職員2人といたずらした男児の3人で話し合う。男児は初め「忘れた」と言っていたが、「それはいじめであること」を話していくと、自分がふざけてやったことを認め、いたずらされた子どもに謝った。この子どもの保護者にも事実を報告した。2日後、苦情を申し出た両親、担当職員、施設長で話し合いの場を持ち、保護者にいたずらをした子どもと話した内容、また、いたずらをした子どもの親にも報告していることを伝えた。また現在のクラスでの様子や、いたずらしていた子どもとも仲良く遊んでいた様子も伝えた。保護者は「安心した。家庭では、何かあっても自分で解決する事を方針としていたので、職員には言えなかったのかもしれない」と話された。困った時には職員に相談してよいことを家庭、施設の双方から子どもに伝えることにした。また、18～19時の図書室に関して 図書室のドアを開け放す 受付担当・小学生クラブ担当は図書室の子どもたちの様子を確認する 館に残っている職員も常に気に掛けること、などを確認し、保護者にも伝えた。
保育園（東京都）	2008/9/1	利用者保護者	職員の対応	「食事制限をしているが、制限が少しずつ解除され、1つの食材を回転して施設と家庭で連携をとりながら進めている。だが、施設の献立変更の連絡が悪く困ることがある。」	栄養士と献立変更が起こってしまう理由や伝え漏れが起こる理由を検証した。献立変更をできるだけ少なくする努力と、それでも変更があるときは、変更の記録を前日の夕方には渡すようにする。
児童館（東京都）	2008/9/1	利用者保護者	職員の対応	「イベントの当日券の有無を電話確認して子どもを行かせたにも関わらず本人が泣いて帰ってきた。」	子どもの気持ちを無視し、不適切な対応をし悲しい思いをさせてしまったことについて施設長が謝罪の電話をした

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
子ども家庭支援センター（東京都）	2008/9/1	その他	職員の対応	電話にて「子育てのひろばにおいて、職員から容姿のことについての言動があったことが不愉快である。容姿の事などを話題にすることは非常識である。職員の教育をしっかりとしてほしい。」との意見があった。「職員が他の子に「目がぱっちりしていてキレイ」といった発言をしていた。そうで無い子もいる。とても傷ついた、と聞いた。」電話をかけてきた方は、当人ではなくその件で相談をされたという方。	職員会議を開催（非常勤含む）。子育て支援者の基本的な態度、利用者の権利擁護、コミュニケーションスキルについて、再確認と学びをし、改善に努める。日々多くの利用者にかかわる身として、立ち振る舞い、言動について充分注意すると共に、利用者には公平かつ誠実に対応していくことを心がけることとした。区内他子育てひろばにも同様の苦情有り
保育園（静岡県）	2008/9/3	利用者保護者	施設利用	「伝染性の病気で休んでいる子どもがどのクラスに何人いるか知りたい。」	クラスごとの病気による欠席状況がわかるボードを設置し、保護者にわかるようにした。
子ども家庭支援センター（東京都）	2008/9/10	利用者	職員の対応	「ひととき保育の始まる時間を早めてほしい」との要望があり「延長はできるが始まる時間は難しい」という対応に苦情があった。その時職員が、「何とかできるかな」という思いを利用者に持たせてしまった。	時間を早めることができないことを相談を受けた職員と施設長とで説明し、利用者に期待を持たせてしまったことを謝るとともに職員としての心構えや、職員のチームでルール共有化、連携しながら働くことの大切さを伝え、反省の気持ちを文章にまとめさせ提出させた。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/9/20	利用者保護者	施設利用	「高校生男子による過剰な関わりが原因で小学生男子が心に多大な精神的ダメージを受けた。」	事実を確認後、児童館としての対応の不十分な点について小学生の保護者に謝罪した。小学生の保護者の要望により、高校生本人とその保護者にも児童館に来ていただき、話し合いを行い高校生の保護者から小学生の保護者に謝罪があった。児童館としては、緊急職員会を行い対応を話し合った。その結果、通常来館している中・高校生に集まってもらって、このたびの件を話し小学生との対応について注意を行った。小学生の保護者から、高校生の反省文が欲しいとの要望があり、高校生に伝え館を経由してその手紙を手渡した。その後、高校生は自粛して来館していない。
児童館（東京都）	2008/9/26	利用者保護者	施設管理	「乳幼児専用ルームのカーペットなどに長い髪の毛がたくさん落ちている。小さい子がいるので手の中からみつく。」	今後掃除を徹底することを職員一同確認した。
保育園（東京都）	2008/9/26	利用者保護者	安全管理	運動会の写真について、業者導入の際にインターネットで掲載されるという事で、セキュリティに関しての疑問の手紙が入った。	業者から「セキュリティ」に関して配布するはずだった手紙が漏れていた事に気付き、手紙を渡して丁寧にお詫びをする。お詫びとセキュリティについての手紙を再配布する。
保育園（東京都）	2008/10/2	利用者保護者	安全管理	「噛み付きが続き、自分の子どもだけ被害にあっているようで悲しい。続いていることについて対策がとられているのか。噛んでしまう子の指導をしてほしい。噛んだ事をその子どもの保護者は知っているのか。」	トラブルが起きた理由を伝える。噛み付きが2日間続き保護者に辛い思いをさせてしまったこととお詫びする。保護者の思いを受け止め、お迎え時に担当が再度お詫びをし、今後の改善点・対策を伝えた。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/10/3	利用者保護者	施設利用	「保護者によるTシャツ作りに関して、反対の意見もあったが、話が進んでしまった。施設として、くい違いの部分に関して手紙を出してもらいたい。」	保護者の話を丁寧に聴く。今後の事について対策を考え、保護者へ、お詫びとお願いの手紙を出すことにした。
保育園（東京都）	2008/10/3	利用者保護者	施設利用	「ある子どもの保護者がTシャツを作成しているが、子どもが「着ない」と言っているので着せない予定だという。他の保護者への日頃の態度（煙草、偏食、しつけ）に疑問があり、そういった保護者と一線をおきたい。混乱させているのは申し訳ないが、子どものケアは自分で行うし、「皆が同じ」という事に共感できない。やり方に問題があれば次へ生かしてほしい。」	保護者の話を丁寧に聞く。今回の事だけでなく、仕事や子育ての事にも話が及び、色々な話が出来た。話された後は、スッキリして帰られた。事業所と保護者の間で考え方に行違いがあった。Tシャツ作りは保護者の主体的な活動であるが、一部の保護者は事業所の方針であると誤解していたようである。事業所並びに保護者同士のコミュニケーション不足を知る機会となった。
児童館（東京都）	2008/10/10	利用者保護者	職員の対応	小学2年生が3人の上級生に施設内で1か月半もの間に24万円もの金品やカードゲームやお菓子の購入の強要や恐喝をうけていた。にもかかわらず、職員は全く気付いていなかったことに対する不甲斐なさを直接施設長に口頭で指摘した。	今後このようなことが起きないように職員一同、子どもの不審な行動に気を配り対処していく。また市の児童青少年課の指導により、しばらく施設内での飲食を禁止とした。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/10/16	利用者保護者	職員の対応	「イベントのときに（できるだけ）子どもは連れてこないとしてほしい、というのは施設の方針変更なのか。子どもを連れていかなければ参加できない人もいる。保護者で間に合わせようとしているのだから、いろいろ言わないでほしい。施設の方針として変えたならばはっきりと言ってほしい。」	この期間、敷地内に工事が入っていたことから、担任は子どもの安全を考えた上で保護者にこのように伝えていた。担任と話をしている程度納得したものの、施設方針がどうなのか確認したいということで、施設長が面談し、施設方針は変わっていないこと（保護者同士の交流もねらいの一つとしてあること、子どもを連れての参加もあること、また、子どもの安全を守る必要もあること）を丁寧に伝えた。職員の伝え方、連絡ミスがあった時のその後の対処の仕方を職員間で確認した。
児童館（東京都）	2008/10/17	利用者保護者	職員の対応	下校予定児が、誤って下校班で自宅に帰ってしまい。それに気づくのが遅くなった。保護者から「その間に何か事件・事故がありえるので、気をつけてほしい。こどものミスを救ってほしい。」との意見があった。	運営主任と、職員で謝罪した。職員全員で、子どもの出欠席の確認をし合った。登所時間が過ぎても帰ってこない場合は、学校、家庭とすぐに連絡を取り合うことにした。
児童館（東京都）	2008/10/21	利用者保護者	職員の対応	帰る時間が6時であった子どもを、5時帰りにしてしまった。本児は、保護者不在の為、公園で過ごした。「帰り時間の変更を把握し、今後このようなことがないようにしてほしい。」との意見があった。	運営主任と職員で謝罪した。子ども一人ひとりの帰宅時間やその変更について職員間で正確に把握し、的確に対応することを確認した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/10/23	利用者保護者	安全管理	4月に提出されているはずの申請書が見つからず、保護者に確認すると「提出した」との返答があり、事業所内で紛失した可能性がある。その事に関して保護者より苦情があった。	事業所で状況を把握した後、保護者に紛失について丁寧にお詫びした。あらためて申請書、個人情報についての保護者同意書を提出する事に同意してもらった。今後、個人情報の書類を受け取る時は、收受の確認をきちんとし、封筒などに入れて保存することとした。
児童館（東京都）	2008/10/28	利用者	施設管理	月のお便りに掲載されているクラス活動の案内を読み参加を申し込みに来た保護者に対し、登録定員制で現在定員に空きがないためすぐには参加できない旨を伝える。保護者より「この書き方では誤解を招く」との指摘を受ける。	月のお便りに掲載する内容を吟味し、登録定員制活動の案内、様子などはクラス登録者専用のお便りを制作し配布する。また、登録制クラス以外にも参加できるプログラムがあることもお伝えしていく。
保育園（東京都）	2008/11/1	近隣	駐車場整備 安全管理	ご近所の方より、駐車場の管理について電話があった。「警備の人が通行の車より駐車場の車を優先的に出し、待たされた。この前の通りは住居者専用の通りなのに運転が乱暴な人がいるので気をつけるようにしてほしい。」	車のことでいつもご迷惑をおかけしていることをお詫びし、保護者にもすぐ運転のマナーを守ること、駐車場の使い方を伝えた。そして駐車場が込み合う時間には警備の人はいるが、施設からも車の整備に出るようにしている。
保育園（東京都）	2008/11/1	利用者保護者	職員の対応	保護者から口頭・連絡帳を通して「(特定の)子どもの言葉遣いがとても悪く、気になっている。保護者の言葉づかいも見ていて気になっているが、施設としてはどのような対応をしているのだろうか。」という話があった。	申し出のあった保護者から詳しい状況を聞いた。言葉遣いが気になる子どもについては、あらためて保護者に伝え、家庭での様子も聞く。言葉遣いについては、全体的に気になっているところなので、おたよりに掲載した。子どもの前に立つ大人として、職員の言葉づかい・声のかけ方についても気をつけていくことを確認した。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
障がい児・者支援施設（東京都）	2008/11/7	利用者保護者	職員の対応	送迎時に保護者が職員を呼びとめ、「昨日、実習生が廊下で子どもと私がいる場面で、障がい名を口にして話しかけてきた。安易に、ましてや本人の前で障がいのことを口に出してほしくない」と非常に辛そうに伝える。	職員からは実習生への指導が行き届いていないこと、大変な心痛を与えてしまったことを謝罪した。実習生には事実を伝え、翌日職員と実習生がともに再度謝罪をする。保護者からは「今後このようなことがないようにしてもらいたい」と言われる。当該の実習生は指摘された行動が「園児と保護者への配慮を欠いた行動」であることを理解・反省し、その後の実習では問題となる行動は見られなかった。職員間では今後に受け入れる実習生についても、その行動をしっかりと把握するよう申し合わせた。さらに実習の事前オリエンテーションにおいて、子どもおよび保護者の心理および対応への配慮点を具体的に伝え、実習生が自らの判断で単独に子どもや保護者に発言しないよう厳重に伝えた。
児童館（東京都）	2008/11/11	利用者保護者	職員の対応	「子ども達の喧嘩対応に関して職員に強引に謝らされた。親同士が互いに言い合って関係が悪くなった。」（それぞれの保護者が相手への苦情を職員に度々訴えて来た。）	それぞれの保護者への対応が不十分であった事をお詫びする。相手への苦情等は丁寧に聞いた後、整理して返したり、それに対応できる相談機関につないだりした。
保育園（東京都）	2008/11/25	利用者保護者	施設管理	「特定の職員を怖がり、その職員が受け入れる時は必ず嘔吐してしまう。先日も朝に入室を拒み嘔吐し、その職員との関わりを激しく嫌がるのでそのまま帰った。次回より他の職員が受入れをする時に限り利用したい。」	帰り際にある職員が保護者からこの話を聞いた。早速園長に伝え、園長が保護者にあって謝罪し、気持ちが落ち着いたら再び利用してくれるようにと伝えた。園長、主任は該当職員と面談を行い保護者からの苦情を伝え注意した。ローテーションの都合上、該当職員を受入れ担当から外す事は不可能なので、施設長が主任がサポートに入る事にした。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
保育園（東京都）	2008/12/2	利用者保護者	施設管理	「本児が嘔吐している為に欠席すると電話連絡した。先週に嘔吐している子どもがいたが、処理後同じ保育室にいた為に感染してしまった。感染しないような配慮を事業所でもしてほしい。」	看護師と、感染症対策（嘔吐物に触れない、使い捨て手袋、マスク、エプロンの着用、消毒）について話し合った。職員会でロールプレーを行い、職員全員が感染症についての知識を得た。感染症の流行等を掲示し、各家庭に協力してもらうように働きかけた。翌日に施設長より電話でお詫びした。対応がその場限りにならないよう、最大限の感染対策をしてほしいとの事。マニュアル通りに実行できるよう徹底していく。
児童館（東京都）	2008/12/2	利用者保護者	施設利用	「施設に遊びにいった帰り、他校の6年生男児に後をつけられ、首を絞められて倒され、腹を蹴られた。施設外のことはあるが、施設にとって男児はどういう存在なのか。」	施設長、担当職員が、暴力を振るった子どもから話を聞き、保護者からの申し出が事実であることを確認した、子ども本人には、今までも暴力によって、どれだけ低学年の子どもたちが怖がっているか、自分が変わらないと友達がいなくなってしまうことなどを話して聞かせる。子どもは「ここに来るのは大好き。これからの自分を見てほしい」と返答する。子どもの在籍校へ状況説明し、学校での様子も確認した。保護者へは子どもと話した内容、在籍校の子どもに対する指導方針などを伝え、理解していただく。その後子どもに対しては、声をかけるなど配慮して見守っているが、他児と様々な遊びで楽しそうに交わっている姿も見られ、落ち着きつつあるが、今後も継続して見守っていく必要がある。
児童館（東京都）	2008/12/3	利用者保護者	職員の対応	「4年生の子どもが1年生の子どもとけんかになり、直接関わりのない学年上の子から暴力を受けたのを、職員が事前に止めなかった事に対して気を付けてほしいと話される。」	その場にいた職員が仲裁に入ったが、対応が不十分だったこと、事前に止められなかったことについて謝罪する。職員間で子どもたちのけんかの際の適切な介入のあり方について確認する。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2008/12/10	利用者保護者	施設利用	「夕方帰る時に、バッグの中に入れておいたカード数枚が無くなっていることに気づいた。家に帰り確認すると、自分が大切にしていたカードばかりが抜き取られていた。貴重品として預けずバッグの中に入れておき、とられたことに子どもはショックを受けている。」	保護者の話を受け、カード紛失の掲示をし、さらに子どもたちに自分の持ち物の管理を呼びかけていくことにした。また、職員間でこの問題を共有し、子どもたちの行動にも気を配っていくことにした。このことを苦情があった保護者にも伝え納得していただくことができた。
児童館（東京都）	2009/1/7	利用者保護者	職員の対応	「冬休みの子ども同士おみやげのやりとりを館長が取り上げたことについての対応が教育上よくない。ぜったいにいけない説明もなくひとりだけのつるしあげになっている。おみやげの楽しい思いを嫌な気持ちにしてしまった。」以上の内容を連絡帳に記入された。	お土産を取り上げる、と言うこころない行為により、親子双方に不愉快な思いをさせてしまったことについて謝罪し、今後このようなことがないように気をつけることを伝える。今度の件について、児童館としてもっとやさしい対応方法があったことを思い、反省する。
子ども家庭支援センター（東京都）	2009/1/19	利用者	施設管理	「トイレにエアコンがないので、おむつ交換のとき寒い。なにか考えられないか。」	エアコンをすぐに設置できないので、利用者と一緒に話し合い検討した結果、絨毯を二重に敷いて対応することに決定した。足もとの寒さは緩和された。
保育園（東京都）	2009/1/22	利用者保護者	施設利用	「イベントでの手伝いの際、去年はビデオ・カメラの撮影が良しとされていたのに、今年は何故いけないのか。指輪や持ち物（割烹着等）など、必要な物について事前にしっかり伝えてほしかった。又、施設で用意しても良いのではないか。」	担任から指輪の件やビデオ撮影の件は、詳しい説明を事前にしなかった事をお詫びする。（貼り紙に記載されており、了承済みと思っていた）来年度への反省として、施設で検討していく事を伝える。
子ども家庭支援センター（東京都）	2009/1/27	利用者	施設利用	「協力会員の自家用車を使っての依頼会員の送迎を続けてほしい。」	自家用車を使っての活動は、リスクが大きく、現在の保険、規約ではカバーしきれない。また事故の際の精神的な苦痛も大きいいため、施設からは勧められず、協力会員もそれを望む人はいないということを説明し、理解してもらった。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
児童館（東京都）	2009/2/3	利用者保護者	職員の対応	連絡帳にて喧嘩があったことを報告したが、翌日、保護者から対応が甘いと指摘される。	相手がある場で謝った事を伝えたところ、納得される。必要なことをしっかり記入することを職員間で確認する。
児童館（東京都）	2009/2/13	利用者保護者	施設管理	「子どもがお金をおどされてとられた。本人をさがし話をしたい、事と次第によっては交番へ連れて行きたい。」	「お金を恵んでくれ」といった児童をよび、このような行為は不恥ずかしいことであることを施設長より伝える。被害にあった子どもの保護者との話し合いの結果、加害者の家庭には連絡しないこととした。この件について職員と話し合いを持ち、子どもたちの行動についてさらにはいえ慮していくことを確認した。
児童館（東京都）	2009/3/1	利用者保護者		「ゲームカセットとケースを、施設内で、紛失した。」	職員が、この旨を保護者に電話で報告し、謝罪した。「施設の管理不十分」と注意を受ける。翌日、再度、職員と施設長が謝罪した。館内でのゲームを禁止し、その理由を子どもたちに丁寧に伝えた。人の物を盗るということの罪について改めて指導した。家庭、施設、地域と連携して健全育成に努める。
保育園（東京都）	2009/3/10	利用者保護者	施設利用	「来年度のクラスに女の子が1人になることを聞いた。どういうことなのか。なぜもっと早く分かった時点で教えてくれなかったのか。子どもの成長にとってこの状況をどう見るのか。この10年信頼してきたのに残念で仕方がない。」	区に対して、クラスの状況と保護者の気持ちは伝えたが「点数で決めるしかない」と言われている。保護者の「施設長としてそれ以上のことをしてくれたのか」という気持ちもわかる。区の保育課に直接行ってもらい、「話しをして施設を移るための届けを出すことにした」と報告があった。その届けは受理され、近くの施設に行くことになった。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
子ども家庭支援センター（東京都）	2009/3/10	利用者	施設利用	「育児教室及び講座への参加希望者が多いため、多くの利用者が参加できるようにしてほしい。」	次年度の事業計画の中で、参加者を多く募る事業と少人数で密度濃く取り組む事業とにメリハリをつけ、またニーズの高いものについては回数を増やすという工夫をした。
児童館（東京都）	2009/3/17	近隣の方	その他	「市の財産である植木の葉を全く残さずせんていするのは、いかがなものか。児童館の前を通るたびに残念。」	至急、剪定を中止し、忠告に感謝し剪定を控える旨を伝えた。
障がい児・者支援施設（東京都）	2009/3/18	利用者保護者	職員の対応	「送迎車から帰ってきた時、本人が上着を忘れていた。涼しい天気だったが、グループの職員も添乗職員も誰も気が付かなかったことが心配。」	上着を着せずに帰らせてしまったことを謝罪する。グループ職員と主任で支援内容を確認する。着替えと帰りの身支度はご本人に任せていたので、職員も気が付くことができなかった。再発防止に向けて、必ず職員が終わったあとに確認をするようにした。
子ども家庭支援センター（東京都）	2009/3/22	利用者保護者	施設管理	「ホームページ上のおたよりの更新をもっと早くして欲しい。情報がUPされる頃には申し込みが終わっている。」とのメールがあった。	今までおたよりは毎月末に法人本部に郵送し、本部がHPを更新していた。今後は20日の発行後、すぐに本部に郵送し更新を早めていくと同時に、更新状況を常に確認していく。また、当施設以外に市内におたよりを設置している施設・機関について返信した。
障がい児・者支援施設（東京都）	2009/3/30	近隣の方	その他	「毎朝、運転手が送迎車の掃除を行っているが、埃が舞ってマンションまで飛んでくる。止めて欲しい。」	謝罪をし、今後は埃が飛ばないように注意することを伝えた。運転手にも苦情の内容を周知し、再発防止に努めた。
保育園（東京都）	2009/3/31	保護者	施設設備	「施設内のトイレの数が少ない。行事の時に混み合うのを何とかしてほしい。」	トイレの数は少なくはないが、一つはホールの裏にあり、行事の時は使えないので玄関のトイレの改造をすることにした。現在、業者と相談中。保護者にはおたよりで伝えている。

施設名	苦情解決日	申し入れ者	内容の分類	申し入れ内容	改善結果及び回答
子ども家庭支援センター（東京都）	2009/3/31	利用者	施設利用	「市報に掲載された次年度実施予定の一部の事業の説明がわかりにくかった。」	2009年度5月掲載分の内容から改めた。