

2009(平成21)年度 社会福祉法人雲柱社 苦情状況報告

No.	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
J1	児童館	2009. 5. 2	利用者	施設利用	「午前8時頃、自宅にサポート会員が迎えに来て子どもを小学校に送り届ける援助依頼をした。しかしサポート会員が来ることはなく、利用会員の母親が対象の子を自分で送り、第2子はタクシーで送り届ける必要が生じた。」	センターに口頭で依頼を受けた場合でも、電話で受けたときと同様に「援助依頼確認書」を2部書く。1部を利用会員に手渡し、もう一部を会員に残し、援助依頼の内容が正しく利用会員サポート会員に伝わり活動が行われるようにした。
J2	児童館	2009. 5. 29	利用者保護者	施設利用	「館内合宿の帰宅後、小学3年生の男子が食欲がなく、訳もなく泣き、一人でトイレや洗面所に行くことを怖がり、ただごとではなかった。」自由参加とはいえ、夜10時以降に怖い映画の上映会をしたことについて、狛江市としてイベントに対する管理体制について今後の改善を強く求めたい。	市の課長より、申し入れ内容について施設への事情聴取がなされた。これをうけて申し入れ者への説明、報告の回答がなされた。その後、施設長と、担当者が申し入れ者の自宅を訪問し、児童のその後の容態を伺い、謝罪した。今後は逸脱したプログラム内容を再び企画することがないように反省し自重することを約束した。
J3	児童館	2009. 4. 21	利用者保護者	職員の対応	「一時預かりの児童のおやつについては、学童クラブの子と同様に声をかけてほしい。また宿題も見してほしい（やっているか確認してほしい）。」	電話で対応する。今までも行ってきたことだが、より気をつけて声かけや確認することを伝えた。
J4	児童館	2009. 4. 15	近隣の方	職員の対応	「児童の落とし物の電話連絡をしたところ男性職員の対応が悪かった。その日は頭にきて電話を切った。ただ子どもの大切なノートのようなので気にかかり時間は経ってしまったが連絡をした。以前対応した職員には話を最後まで聞き、対応をしてほしい。拾ったものをどうしたらよいか教えてほしい。」	電話に最初にでた男性職員には申し入れ内容を伝え、反省を促し、対応の仕方を指導する。後日電話を受けた女性職員と申し入れ者が話し、落とし物については館長が取りに伺う。ノートを受け取った際に最初からきちんとしてくれていれば不愉快な思いはしなかったといわれる。謝罪をし連絡をくださったことについても御礼を述べた。
J5	児童館	2009. 4. 14	利用者	施設利用・管理	「入り口の傘立てに入れておいた傘がなくなつた。以前にも同じことがあり、傘がなくなることが多い。自動ドアに挟まれて壊れたこともあった。また、傘の貸出をしてほしい。」	玄関・傘立て置き場には、「傘はたたんでしまってください」と自己管理の面の掲示を、「傘を持ってきていない人は職員に声をかけてください」と同じく掲示。貸し出し用の傘の用意をする。

No.	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
J6	児童館	2009. 7. 29	近隣の方	職員の対応	「見かけた光景が不愉快だった。観劇の帰りの電車の中で、小学生の団体が車両を占領していた。子どもたちのマナーがとても悪く、リュックを座席に置いたり、寝転がったりして、お年寄りが乗ってきても気がつかないし詰めもしなかった。また引率の人も車内で飴を配るだけで注意しなかった。引率の配慮が足りない。厳しく注意することもなく子どもにこびているように感じた。キリスト教の団体が運営しているとはとても思えない。」	メールの不具合により返信が遅れたことをお詫び。子どもへ対しての目配りが足らなかった事を謝罪。実際にそのような子どもたちがいたのは事実であり、きちんと指導ができていなかったことを反省。職員を含め今後は子どもたちにもきちんと公共の場におけるマナーの大切さを伝えていくよう一層の努力をしていきたいと考えている。
J7	児童館	2010. 2. 15	近隣の方	施設管理	「夜間利用の際、建物周辺の道路に自転車が止められている。公道なので考えてほしい。また日中も自転車の置く位置を、きちんと揃えるなど注意を払ってほしい。」	利用者に周知するとともに、開館中の自転車の置き方等に気を配る。
J8	児童館	2010. 3. 27	利用者	施設管理	「乳幼児スペースの室温が高いので床暖房を切ってほしい。」（この日は5月中旬の気候であった。）職員が床暖房設備について説明し、タイマー設定をしているため午後2時くらいまでは放熱する旨を伝える。保護者は職員の説明により納得してくださった。	窓の開閉により適切な室内温度の調整を行った。
J9	児童館	2009. 8. 17	利用者保護者	職員の対応	「子どもが昼食時に父母会からのお弁当を食べなかった。」担当の職員に確認したところ事実と分かり、施設長がまず謝罪し、当職員も電話で謝罪する。また電話の謝罪後、施設長と職員で自宅に出向いて直接謝罪した。保護者から『今後このような事がないように』と言われた。	当日チェック表を付けていたのにも関わらず、このようにあってはならない事が起きてしまい、何よりも子どもの心に大きな傷をつけてしまった事を重く受け止めた。当該職員には、職員としての心構え、姿勢などについて再確認させるために、反省の気持ちを文章にまとめさせ、提出させた。

No.	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
J10	児童館	2010. 3. 29	利用者保護者	職員の対応	一般来館で遊びに来ていた子どもが帰宅時に預けた荷物を返してほしいと伝えたととき、その子どもの荷物が無くなっていた。その子どもと職員が自宅に行って保護者に謝罪するが、別の保護者が来館されて、施設長がまず謝罪し、職員も謝罪する。本来子どもが入ってはいけない所で無くなった為、保護者の要望で施設長が警察に連絡。施設長が職員と共に警察官に説明をする。書類作成後、荷物を弁償することで保護者に納得して頂いた。	鞆等は職員の着替える鍵のかかる部屋に入れることにし、その都度鍵をかけることにした。当職員には、職員としての心構え、姿勢などについて再確認するために、反省の気持ちを文章にまとめさせ、提出させた。
J11	児童館	2010. 2. 26	利用者保護者	職員の対応	お迎えの際、職員が保護者に「お子さんが申し込みされているグループ活動に参加しなかったので注意しました」と伝えたところ、保護者から「その活動には申し込んでいない」と伝えられた。事実申し込んでいないことに気付き、その場でお詫びした。また連絡帳にて、「いわれのないことで30分も話をされ、子どもが不憫である。管理に疑問がある。今後ないようにしてもらいたい」との旨が記載してあった。当職員から再度お詫びの文章を連絡帳に記載し、お迎えの際に施設長から保護者に謝罪した。保護者から「その件はもう気にしていない。」と言われた。	当職員には確認を怠らないように口頭で注意し、施設長への報告が遅れたことに対しては当職員と職員全員に対し、速やかに報告するように口頭にて確認した。
J12	児童館	2009. 5	利用者保護者	施設利用	「買物体験時のおやつ量が少ないのでもう少し出してほしい。また、チョコレートが食べられないので配慮してほしい。」	リーダー・担当者間で話し合いを持つ。おやつの内容と量について再考し、工夫した。保護者にはすぐに対応することと、その内容の旨をお伝えし、納得していただいた。
J13	児童館	2009. 5. 7	利用者保護者	職員の対応	「学童クラブの時間帯に男児にたたかれ、それが原因で「学童に行きたくない」と言っている。職員でしっかり対応してほしい。」	担当者が、相手の子どもの話を聞き、叩いてはいけないことを注意した。その旨を女兒の母親に報告した。

No.	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
J14	児童館	2009. 6	利用者保護者	職員の対応	「お迎えの時、職員が子どもと話をしていた。急いでいて、待っていたのにもかかわらず待たせられ、（保護者への）説明もなしに一方向的に子どもが怒られていた。目の前に保護者がいるのだから、理由を話してほしかった。日ごろから職員の力量不足を感じていた。改善してほしい。」	保護者の要望で、（担当者とは話をしたくないとのことなので）主任が面談を行う。面談の中で職員の対応の悪さを再度指摘頂く。職員の指導を確認する。その後、担当者に面談の内容を伝え、誤解を招かないような対応、説明をきちんとする等、注意するよう指導した。
J15	児童館	2009. 6. 8	利用者保護者	職員の対応	学童クラブの利用をしたいとの相談があった。区の規定で本来利用できない状況にもかかわらず、職員が「利用できる」と伝えてしまう。その後、話が違くと保護者より、厳しい指摘をいただく。	主任が保護者に話を伺う。初期対応の苦情を再度受けた。その後、職員間で、規定、利用条件等、および証明書類の取り扱い等についての注意事項を再度確認し、再発防止に努めた。
J16	児童館	2009. 6. 28	利用者保護者	職員の対応	「眉間に傷ができた。職員で、きちんと子どもを見てほしい。」	担当職員間で話し合う。子どもを見る「立ち位置」「遊びや業務の流れ」等を再度確認し、危険の無いように注意する。また、子どもたちへ遊び方等の指導を行った。
J17	児童館	2009. 7. 31	利用者保護者	職員の対応	「学童クラブでお弁当を残して帰ってきた。自分のお弁当を全部食べずに、お友達のものに手を出して食べていたことを知った。職員は、子どものことをしっかり見てほしい。」	職員間で、昼食時の立ち位置の確認を行った。また、友だちのお弁当を食べたりすることが無いよう、子どもたちへ呼びかけた。
J18	児童館	2009. 8. 24	利用者保護者	職員の対応	「インフルエンザで館が閉鎖になる際、もっと早い段階で対応・連絡をしてほしかった。発熱等している子や感染している子が出席していると知っていたら、自分の子どもを無理に出席させる事はなかった。もっと早く閉鎖してもよかったのでは？」	対応が遅くなったことを謝罪した。その後、区・保健所、都や国等の見解や基準等もあり、館の閉鎖や、子どもの登室等については、すべて行政の指示や、基準に沿って行っていること、それを基に、保護者の方々へお願いしていることを伝え、今回の対応について、ご理解していただいた。

No.	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
J19	児童館	2009. 8	利用者保護者	職員の対応	「子どもどうしのケンカを、職員が体で止めた際、服がめくれて背中をすってしまふ。子どもは痛がって赤くはれていた。もう少し違う方法はなかったのか。」	謝罪した。状況説明もしてご理解いただいた。その後、職員間で再発防止を話し合った(もっと早くケンカに対応する、止め方等)。
J20	児童館	2009. 10.	利用者保護者	職員の対応	「女兒が泣きながら帰ってきた。友だちとケンカしたとのこと。その際に職員が話を聞いてくれなかった。」	担当者が保護者のお迎えの際に謝罪した。両名の子どもたちからも話を聞き、状況を把握した。その後、保護者へ誤解を招くような態度について、主任が再度、謝罪をした。職員には再発防止に努めることを指示した。
J21	児童館	2009. 10.	利用者保護者	職員の対応	「宿題に落書きをされた。いじめられているのではないか。様子をもっとみてほしい。」	いじめの事実はないことを伝える。落書き等については職員が見きれていなかったことを謝罪し、今後、注意をすることも伝える。その後、担当者が日ごろの様子を積極的に伝えるようにしたことにより、保護者も安心していただけたようである。
J22	児童館	2010. 1. 7	利用者保護者	職員の対応	「女兒が外遊びの際に転んだケガで、職員から聞いていた状態よりも小指の傷が深く悪化していた。」対応の悪さ、認識の甘さについて指摘された。	保護者が担当者に不信感を持たれていたようなので、主任が入り保護者へ謝罪した。その後、職員間でケガの見解・認識などについて、再度確認することを徹底した。また、その後の保護者対応、通院等については主任が対応した。
J23	児童館	2009. 1	利用者保護者	職員の対応	「館外でケガ(骨折)をして治療中だが、館での過ごし方の件で、館側の対応がよくわからない。」	リーダーから保護者へ謝罪する。その後、保護者とともに館での過ごし方等を確認した。
J24	児童館	2010. 03	利用者保護者	職員の対応	女兒のランドセルの一部が壊れていたまま(どこで壊れたのか場所は不明)、何も連絡せずに返してしまう。本人はちゃんと背負えずに泣いて帰る。保護者より、早い段階で連絡がほしかった、と連絡あり。	主任が連絡し、状況確認を行い謝罪した。子どもたちへもランドセルの取り扱い等を説明した。職員には、このような場合、保護者の方へ必ずきちんと連絡を取るよう指示し、再発防止に努めた。

No.	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
J25	児童館	2010. 03	近隣の方・利用者保護者	施設管理	犬猫のフンが敷地内に落ちている。	謝罪し、清掃をさらに行うことで納得していただいた。敷地内数ヶ所に、飼い主の方への掲示を行った。
J26	児童館	2009. 09. ～12.	利用者	職員の対応	「乳幼児室の使い方が悪い人に注意してほしい。」	謝罪し、職員がなるべく見回りをするように指示した。
J27	児童館	2010. 2. 19	利用者保護者	施設利用・安全管理	「前からずっと気になっていたが、ドッジボール等をしている時にボールがドアにぶつかる音をどうにかしてほしい。音がするたびに子どもたちがびくびくしている。小学生のためだけの児童館ではないはず。午後この音が怖いからと来なくなってしまった子どももいる。」	スタッフミーティングで、今回の意見について話し合い、ドッジボールのやり方と防音の工夫を試み、改善中。小学生にも遊び方の協力をお願いして注意している。早急に防音の工夫をして乳児と保護者が安心して過ごせる様に配慮する。
K1	障がい児・者支援施設	2009. 4. 7	利用者保護者	施設管理	駐車場がないかの問い合わせ。利用案内でも伝えており、公共の交通機関もしくは近隣の有料駐車場を使用するようにお願いした。	遠方から通われる方もおり、駐車場の問い合わせは多いが、建物の配置上、駐車するのは安全のためにも難しいと思われる。
K2	障がい児・者支援施設	2010. 1. 14	利用者保護者	施設管理	比較的外が暖かい日に、来所して、保護者から「寒い、外は暖かいです」と報告がある。暖房を入れていることを説明し、謝罪した。	冬は建物全体が暖かくならず、温かくなるように利用者が来る前から暖房を入れているが、なかなか改善されない。
K3	障がい児・者支援施設	2009. 4	近隣の方	施設管理	「送迎車の掃除中に埃が舞って飛んでくる。」	謝罪し、今後は掃除の仕方を工夫し、埃等が飛散しないよう徹底することを伝える。各運転手にも、掃除のやり方を改善するよう周知した。

No.	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
K4	障がい児・者支援施設	2009. 7. 29	利用者保護者	施設利用	グループの活動の一環として、所内園庭の草むしり作業を虫よけスプレーをした上で行う。翌日保護者から電話があり、「①虫よけスプレーは体調によってアレルギーになる可能性があるから使用しないで欲しい。②虫さされで夜痒がって寝られなかったので、虫のいる時期の草むしりは止めてほしい。」との申し入れがあった。	職員が謝罪し、虫のいる時期の草むしりは今後行わないことを伝え了承していただく。また、ミーティングで報告し、職員間で徹底した。
K5	障がい児・者支援施設	2010. 3. 24	利用者保護者	職員の対応	「送迎時の添乗職員の態度が素気ないように感じ、うちの子どもに対して苦手意識があるのかと不安になる。」	電話で謝罪し、職員にはそのような苦手意識がないこと、また添乗した職員は経験も浅くご家族の前でどのような態度をとって良いのか、よくわかっていなかったことを伝えた。今後、このような不快な気持ちにさせるようなことが起きないように、指導していくことも伝える。職員には職員会議で、送迎時の添乗職員の役割について、再確認した。
H1	保育園	2009. 7. 22	近隣の方	施設管理	「子どもの泣き声がうるさすぎる。長泣きをさせないでほしい。」	園の中を案内して一時保育の子が来ると毎日が新入園児なので泣く子がいることを説明した。当該の家側の窓をできるだけ開けないよう努力すると約束する。
H2	保育園	2009. 12. 18	近隣の方	職員の対応	園門扉前の住民が「私有地の道路や駐車場に大量の砂利が投げられた。保育園の子ではないか！どう責任をとるのか！」と立腹した。職員が対応。翌日施設長と住民3名が話し合う。防犯カメラを見て、投げた子と保護者を特定した。保護者と施設長とで謝罪に行く。子どもにしっかり指導することを約束した。	保育園の送り迎えの際、門の外に出たら責任を持って親が指導するよう保護者に向けて手紙を出す。また、駐輪マナーについても確認する。送迎時のマナーが浸透するまで1ヶ月、職員が毎日自転車整理当番をした。近隣住民からその後は苦情はない。

No.	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
H3	保育園	2009. 8. 5	利用者保護者	職員の対応	「蛇口に直接口をつけている。衛生面が心配。」と連絡帳にあり。担当職員に確認したところ事実であり、まだうがいの難しい子もいるとのこと。その子たちはコップを用意することにし、保護者に伝える。	2歳児クラスから3歳児クラスへの移行の時期から、丁寧に対応していき、個別の発達に即した生活習慣確立の援助をするよう、職員で話す。
H4	保育園	2010. 2. 26	利用者保護者	職員の対応	「靴下が行方不明になりだいたい経つ。以前も服の間違いがあり、困る。改善してほしい。」担当と話し、ポスターをはり、他の保護者には探してもらおうよう頼む。(数日後)靴下入れに戻る。	物が見当たらないときに、即対応するよう職員で確認する。1つ1つが信頼関係構築のために必要で、丁寧に対応するよう反省する。
H5	保育園	2009. 9. 1	近隣の方	施設管理	「登園時にタバコを吸いながら子ども連れて来る人がいて、吸い殻を下水道の側溝の中に捨てるので気になっている。保護者の方に伝えてください。」	どの保護者かわからないこともあり、園だよりを通して保護者の方に協力をお願いした。その後、近隣からの申し出はなくなった。
H6	保育園	2009. 4. 16	近隣の方	安全管理	卒園時の活動である「あそび道場」での戸外遊びで、人がたくさんいる中、道場に來ている小学生と担当者がキャッチボールをしていた。そのボールがベンチで休んでいたご近所の方の額にあたってしまい、その方は頭がボーっとして家で休んだ。「園で子どもを教える教育者たるものが、ボール遊び禁止のところで一緒にボール遊びをするとはどういうことか。これだけいろいろな人がいる中でボール遊びをしたらどうなるか、常識がなさすぎる。」	あそび道場終了後、園長とお詫びに伺った。園長とも顔見知りだが「園長の教育がなっていない」とお叱りを受け、同時に担当者に対しては「この場だけで終わったら忘れてしまうだろうから、反省文を持ってくるように」と言われ、翌日反省文を持って再度お詫びに伺った。近所の方の様態も変わったことはなく、大丈夫と言ってくださった。保育士一人ひとりの行動が地域の信頼に結びついていることを職員全体でもう一度確認した。

No.	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
H7	保育園	2009. 2. 12	利用者保護者	職員の対応	お迎え時、担当職員(新人)が保護者に対し、一週間ほど体調が悪いようなので「病後児保育」を勧めたところ、保護者はすでに2回病院で受診したが登園は可能との診断であり、そのような事を言われる筋合いはない、と不快感を示した。	「病後児保育」について保護者に話すのは、新入職員に任せるのではなく、通常時にしかるべき人が保護者に情報として伝えるなど、慎重な対応が必要だった。当該職員には状況を見極めて対応するよう指導した。この件に関してはその職員、施設長が保護者に謝罪したところ、「これからもよろしく申し上げます」と了承してくれた。
H8	保育園	2009. 2. 12	利用者保護者	施設利用	プール・水遊びがある期間に毎朝熱や子どもの状態で、出来るか出来ないかを○×記入するが、朝忙しく記入せずに仕事へ行ってしまった。途中で思い出したが又忘れてしまった。記入がない事で子どもがプールに入れず号泣したとお便り帳に書いてあった。プールを楽しみにしている子どもだけにつらかった。提案①記入忘れの時は連絡を入れて欲しい②お便り帳にプールチェックを記入するので表に書いてなくてもそれを見て欲しいと提案された。	この申し入れを、2人の担任に伝える。プール利用に際して職員間で確認し合うことがなかった。経験ある保育者は、未記入の時は連絡を入れていたが、1年目の保育者と共通理解はされていなかった。マニュアルばかりが全てではなく、決まりごとの中にも多様な対応がある事、クラス内で共有し合う事の大切さを確認する。お便り帳の記入も良いということにし、どちらにも記載がない時は連絡を入れる事を伝え了承された。
H9	保育園	2009. 9. 1	利用者保護者	職員の対応	「担任に挨拶してもらえない。園外で会った時も挨拶してもらえなかった。気付かなかったのかもしれないが、嫌われているのではないかと思ってしまう。」	各クラスのリーダーを集め、この事実を話し合う中で朝の登園時も個々に迎え入れる態度が少ない事が分かった。実際保育していく中で各リーダーが意識して声掛けをし、気付かせていく。職員会議で全職員に挨拶、福祉のサービスについて話した。

No.	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
H10	保育園	2009. 12. 14	利用者保護者	職員の対応	1歳児クラスの女の子が3日間連続で他児との関わりの中で顔にひっかき傷をおった。お便り帳に、「傷をつけた子の保護者はこの事を知っているのか？もし知らないのであれば、知らせてもらいたい。傷を見るたびに父母も心を痛めている。親としてわが子が他児に傷をつけてしまったり、かみついてしまった事を全て知らせて欲しい。傷つけられるのは本当に一瞬のことと分かっているが、傷つけない様に指導する事こそ大切だと思う」との記載があった。	お便り帳に記載があったその夕方、お迎え時に声を掛けて、保護者、園長、担任とで話をする。園としては、傷を負わせた子の保護者には毎回はお伝えしていないという事を話した。なぜ傷ができたのかの経緯は細かく説明した。クラス担任間でも話し合った。子どもたちの爪チェックやトラブルはどんな時、(時間、環境、物、人)に起きているのか、分析する。環境設定や大人の関わり、動線等を常に振り返り工夫していく。
H11	保育園	2009. 10. 20	利用者保護者	職員の対応	「インフルエンザ感染後、登園したら職員から「兄弟児も感染しているかもしれないので発熱等あったらすぐにお迎えをお願いします」と強い口調で言われた。もう少し親の気持ちを考えた言い方があるのではないか。」	施設長がまず謝罪し、クラスにも状況を伝えて事実関係を検証した。職員によってインフルエンザへの対応がまちまちであるので、施設としての対応を明確にする。クラスでも謝罪し、保護者への丁寧な対応を心掛けていくことを確認する。
H12	保育園	2010. 1. 29	近隣の方	施設管理	「毎日施設前を通っているがいつも道路に自転車や車が乱雑に止めてあって迷惑している。施設はどんな指導をしているのか。」	急いで外に出て車の移動を保護者に伝え、自転車の整理もする。朝夕出入りの多い時は目配りをしていく。職員一人一人が気をつけると同時に保護者にも懇談会やお知らせで気をつけるよう伝える。
H13	保育園	-	利用者保護者	施設管理	「門のドアのノブ(開ける時は、二か所付いているノブを二か所一度に回さなければならぬ)を開ける時、子どもを抱っこして二か所一度にノブを回すことは、危険な為、(特に雨天の場合、傘をさしてはできない)何とかしてほしい。」	ドアノブ二か所は、真ん中、上の方であった為、子どもが上の方には手が届かないのを確認して、上の方にのドアノブのみにした。また、園だよりでお知らせをした。

No.	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
H14	保育園	-	利用者保護者	施設管理	「保育園の時計を早く直してください。子どもが時間を覚えたのに混乱してしまいます。」	時計はアンケートを取る前から手配をしていたのでアンケートの回答を出すより早く対応して時計を付けることができた。また、アンケートの回答欄で次のように謝罪をする。「時計は大変ご迷惑をおかけいたしました。昨年度も何度か故障し、直せる範囲だったのですが、だんだん故障が頻繁になり、区の備品の為、区に相談させていただきました。この時計は、親時計が事務室にあり、すべての時計に連動していますので、簡単に外すこともできないのです。区の予算で工事費と3個の時計を購入し、各クラスの木の時計は法人で購入しました。」
H15	保育園	-	利用者保護者	施設利用	子どもの服装について、踏襲では「スカートは活動の妨げになるのではないようにして下さい。」といわれてきたが、最近はいている子どもがいると連絡帳に記入されてきた。職員間で確認をし、その事を園だよりで保護者の皆様にお知らせした。ところが、再度アンケートの内容、意見欄より「園だよりには、スカート、ワンピースは控えてほしいということだったが、職員間の対応がばらばらだったので、会議で確認するとありましたが、結果はどうだったのでしょうか」とのご意見があった。	アンケートの回答欄にて保護者に回答した。「スカート着用に関しては、子どもたちが安全に動きやすい服装をするという基本的な考え方は、職員間で統一されてきています。ただ、幼児クラスになりますと（今日このスカートがいい）と意思を表してくることがありますので、その意思も尊重しながらタイミングを見計らって着替えたりしていますので、外からは対応がばらばらと思われるのではないかと思います。また、最近のファッション事情でスカートにズボンが付いているのは、ズボンと見なしています。」
S1	子ども家庭支援センター	20010. 3. 10	利用者保護者	安全管理	帰り際、保護者が受付で申請手続き中に子どもが玄関自動ドアに頭を挟まれた。すぐに気が付き、扉を開ける。すぐに気がついたことと、強い力がかからなかったため、負傷はなかった。	自動ドアにはセンサーがついており、何故作動しなかったのかを業者に確認したところ、自動ドアは一旦開くと7秒間開くこと、その間床から60cm以上に動きがないと扉が閉じてしまうことがわかった。たまたま子どもがじっとしゃがんでいたため、閉じてしまったと考えられた。開閉時間を長くすると、子どもだけが外に出てしまうことも考えられるため注意を促す掲示をすることで対応した。

No.	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
S2	子ども家庭支援センター	2010. 1. 15	利用者	施設管理	「来所の際に履いてきた大人の靴がなくなった。盗られたのではないか。」	同時刻かそれ以前に来所した利用者に連絡し、誤って履いて帰った方を探した。見つかったので当日中に靴を交換し、本人に返す。対応が夕方になってしまったので遅くなったことをお詫びした。センター長が不在だったので翌日センター長からもお詫びの電話を入れた。ミーティングで職員間の伝達、対応の遅さの原因が意識の問題であることを共有し、確認した。
S3	子ども家庭支援センター	2010. 1. 8	利用者保護者	職員の対応	「リフレッシュひととき保育で保育者が一緒に遊んでいないように見える。」	担当する子どもの年令を（小さい子どもの年令から大きい子どもの年令に）変えた。施設の中で動きを見守り、必要に応じて指導した。
S4	子ども家庭支援センター	2009. 9. 4	利用者保護者	施設利用	「駐輪場が狭いために、道路や遊歩道に悪いと思いつつ、自転車を置いている。」	来所する親子の人数を考えると、本当に狭くて申し訳ないと思っているが、他に場所がとれない状況である。自転車を利用する人数の調査と実際の写真を撮って区とも話し合ったが無理とのこと。駐輪場にテープを貼って少しでも多く止められるよう、利用する方々にお問い合わせと、現状を説明した。
S5	子ども家庭支援センター	2009. 11. 13	利用者保護者	職員の対応	「預かり保育の利用で休日に来所したが、当日は休みだった。自分は予約が取れたので預けるつもりでセンターに行ったが門が閉まっていた。預かり保育について説明があいまいで、予約受け付けの際の復唱確認もなく、後日の謝罪もなかった」と区長メールに苦情が入り、区の担当課からセンターに問い合わせ有り。センターの担当職員に事実確認後、センター長が担当課に説明。利用者にセンターから謝罪の電話を入れる。区にも報告する。	預かり保育予約受付について、職員の共通確認を行う。（受付をした職員の名前を伝える。予約日時の復唱を行うなど）

No.	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
S6	子ども家庭支援センター	2010. 1. 7	利用者保護者	職員の対応	「職員の対応にがっかりした」と区長メールに苦情が入り、区の担当課から問い合わせが有り。センターで事実確認をする。職員の預かり保育受け入れ時に気持ちのゆとりがなかったことが利用者に不快感を与えた可能性が考えられた。翌日利用者にセンターから謝罪の電話を入れる。区にも報告をする。	預かり保育の受け入れをゆとりを持って行えるよう、職員の動き、仕事分担の再確認をする。
H16	保育園（静岡県）	2009. 6. 8	利用者保護者	職員の対応	「虫歯がないのに表彰の連絡がこなかった。なぜこなかったのか。」	市へ提出する「虫歯のない子の名簿」を作成する際、1名漏れてしまった。今後は担当が名簿を作成した後、主任が確認する。複数の職員でチェックし、記入漏れのないようにする。表彰には間に合った。
H17	保育園（静岡県）	2009. 8. 5	利用者保護者	施設管理	「園から受けた電話の着信歴の番号に電話を掛け直すとファックスにかかってしまい、つながらない。どうなっているのか。」	園から電話をすると受けた方の着信番号は、ファックス番号が表示されてしまうことは事実。NTT西日本に連絡して業者に来てもらい、回線を確認し、正しい電話番号が表示されるよう修理してもらおう。落雷、停電等でもありうるとのことだった。
H18	保育園（静岡県）	2009. 8. 10	利用者保護者	施設利用	「職員に名札があるとわかりやすい。」	名札の素材と形を検討し、やわらかく危険のない物にする。クラス別のカラーで作成し、全職員が付けるようにした。