

2010(平成22)年度 社会福祉法人雲住社 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	2010.9	利用者	職員の対応	学童の退所申請を提出した。その理由が、学童の預かりで児童館の一般来館の子どもにスタッフがいない部屋でけられた。また夏休みに弁当の片付けについて個別の対応を希望したことについて「難しい」との返答にされた。育成料を払い続ける意味がないと判断した。	丁寧な対応ができずに退所にいたってしまったことを利用者へ手紙で謝罪する。市の児童青少年課に赴き、対応を報告相談する。全職員にこのケースを周知させ再発を防止に努める。
J2	児童館	2010.9	利用者	施設運営	当事業の参加方法が、区の広報と施設案内と異なっていた。広報では参加者は直接会場へと記載されていたが、問い合わせをしたら、施設での直接申込で定員制であった。これはどう言うことなのか。	紙面の面積の関係で情報をすべて載せられなかったが、広報だけを見た方に混乱させてしまったことをお詫びした。その後、広報との差異がないように確認をし、事業を実施していった。
J3	児童館	2010.10.23	利用者	職員の対応	宿題に取り組んでいる時に、上級生に宿題を鉛筆で落書きされ消しゴムも投げられて紛失した。	利用者と面談し、宿題を行っている時など、十分に子どもに目を配っていくように、気を付けることを約束する。各部屋で起こっていることについて子ども同士の間にも関係も含め、職員が十分に目を配っていくようにする。
J4	児童館	2010.10.4	利用者	施設運営・その他	外遊びで鉄棒にぶら下がっているところから降りる際、首をひねる。入室して冷やして対応する。帰宅後、子どもが痛がって、救急で病院に行き受診する。職員が出勤時に留守番電話に「なぜ、家庭に連絡がなかったのか」とメッセージが残されていることに気付いた。	職員より電話をして謝罪。今後は同様のことを起こさないよう保護者と確認する。子どもの怪我の際には軽い重いに関わらず家庭に伝えていくことを職員間で共有する。
J5	児童館	2010.10.5	利用者	施設管理	施設に預けているロッカーにDSを預けていて、返却しようとしたところロッカー内より紛失していた。写真やソフトなど貴重なデータが入っていたので、掲示などして戻ることを願ったが、1か月半の間に発見することができなかった。具体的なきじめとして弁済の方向で施設長と結論を導き出した。	電子ゲームは時間と場所を限定した。貴重品には持ち主とものにタグをつけた。弁済をし、今後の紛失防止のため受付者になる人を中心に委員会をたちあげ2回会議を開き当面の対策を練った。
J6	児童館	2010.11.6	利用者	他利用者に対する不満・その他	公園で玉入れをして遊んでいる時に、理由もなく他の子どもに目を殴られる。職員に訴えたが、「遊びの中での出来事」として取り扱ってもらえなかった。利用者が登室して職員に話をする。子どもとその子どもとの関係は以前から悩んでおり、学校にも相談しているとのこと。怪我が心配でありしっかりと見守ってほしい。	子ども同士の関係について注意深く見守っていく。
J7	児童館	2010.12.6	利用者	他利用者に対する不満・その他	施設から自宅に帰宅途中、安全パトロールから懐中電灯を借りたところ、他の子どもに「いけないことだ」と顔を叩かれた。叩かれた顔が腫れたこともあり、その子どもと直接話したいということで来室。利用者・子ども・職員で話を聞き、今後の関係について話をする。職員より謝罪する。	子ども同士の関係について注意深く見守っていく。
J8	児童館	2010.4.22	利用者	施設運営	午後6:00の迎えのところ、午後5:00に集団帰りで帰宅させてしまう。子どもは友達の家で何とかが預かってもらえたが、本人が不安な思いをしたことを考えて欲しいと利用者から訴えがある。	子どもに不安な思いにさせてしまったこと、このようなことが再び起こらないよう謝罪をする。
J9	児童館	2010.4.5	利用者	他利用者に対する不満	施設にくる子どもと思われるAが夜遅く家に来た。大変非常識である。彼は、「施設でボランティアをしている」と自称しているが、子どもにつきまとい迷惑している。Aの言動や態度にたいして施設の対応はどうなっているのか。Aの保護者と連絡を取りたいので教えてほしい。	Aに話をするが、職員の話聞き入れなかった。利用者とは、ゆっくり話し、ある程度事情を理解してもらおう。二人の関係がもしあっても、当施設は立ち入れない事を伝える。その後苦情はなかった。
J10	児童館	2010.4.8	利用者	施設管理	施設に属する子どもが保護者と約束したルートで帰って来なかった。どんな風に帰っていったか施設は把握しているのか。	帰宅した時の様子を連絡する。途中まで他の子どもと一緒に帰り、道草をした様子。家には無事に帰る。
J11	児童館	2010.5.12	利用者	他利用者に対する不満	保護者会の役員が決まらず抽選となる。施設側が請け負った事で、保護者会への介入と保護者会への入会に関して任意であるかどうかなど質問形式でメールが届く。	保護者会との話し合いの結果を伝え、役員を担ってもらわなくても良い事を伝える。退会はしないとすることで納得される。
J12	児童館	2010.5.7	利用者	他利用者に対する不満	子どもが上級生の言葉や態度が怖いと怯えているので、やめて欲しいという訴えがある。	該当する子どもを呼び、高学年から低学年へのそういった態度は、自分たちが思っている以上に、低学年にとっては怖いことであると伝える。また、利用者にも高学年への対応内容を話し、謝罪する。
J13	児童館	2010.6.16	利用者	他利用者に対する不満	保護者が、施設に子どもの鞆を取りに来た際に「子ども宛」に書かれた手紙を発見して驚く。子どもの名前を押捺する様な事が書かれていてどうしようかと思っている。	いたずらで始まった事を他の子どもに確認して伝える。保護者とはゆっくり話し、納得してもらおう。
J14	児童館	2010.6.25	利用者	他利用者に対する不満	電話にて、「施設で、ある特定のお友達にいじめられて施設に行きたくない」と本人が言っているのでも今日は様子を見るために休ませます。子ども同士のことなので来週になればケロッとするだろうから、来週からはまた行かせます。」というお話がある。	気がついてあげられなかったことをお詫びすると共に、今後施設で様子をみて何かあったらお伝えすることをお話した。また後日、本人を呼んで具体的に苦しんでいることについて話を聞き、何かあったらすぐ職員に相談するよう伝えた。
J15	児童館	2010.6.28	利用者	他利用者に対する不満	連絡帳にて、「施設の外遊び時、校庭の鉄棒で友達に足を引っ張られ、下に置いてあった一輪車を顔をぶつけたことで、その友達との関係に本人が悩んでいる。」という訴えがある。	この日はちょうど当利用者との個人面談日だったので、その時間を利用して謝罪し、今後しっかりと見ていくことを伝えると共に、子どもの雰囲気の良い方向に向かっていくよう、遊びの充実や指導を今以上にしっかりとしていくこととお話した。
J16	児童館	2010.7.22	利用者	施設運営	区長の手紙で、冷暖房機がききが悪いと利用者から連絡がきた旨、役所から施設長に連絡がきた。その際、保守点検の結果についても聞かれた。	すぐに法人に連絡し、その後、今回の状況を法人本部にて文面で渡す。業者に連絡してすぐ修理してもらった。
J17	児童館	2010.7.6	利用者	職員の対応	連絡帳にて、区民館へ延長・繰上保育の書類を出したのにどうして手続きができていないのかと指摘される。引き継ぎがきちんとしていないことに対してお怒りのコメントがある。	区へ相談し調べてもらい、書類は届いていないので手続きはされていない、また施設でも書類を受け取った形跡がないのでその旨利用者へ話をしようアドバイスを受け利用者へ伝える。利用者は納得されていなかったが、早準備の時に弁当をお預かりするという対応を約束したところ、ようやく気持ちを取りもたらう。
J18	児童館	2010.8.15	利用者	安全管理	西側非常口の段差で子どもが転倒し額を負傷した。一緒に来館していた保護者から、段差の周知及び段差解消の工夫を求められる。	即日、段差前につい立を設置。つい立には「段差あり・進入禁止」をPRするデザインを施し、幼児でもわかりやすい表示にて対応した。
J19	児童館	2010.9.1	利用者	施設利用	乳幼児活動の開催日を当初の予定日から変更したことによる電話での申し入れ。	当方の誤りにより、ご迷惑をお掛けしたことに対し、その場で謝罪する。以後、このようなことがないようにお伝えした。また、年間予定の確認は複数の職員の目を通し行っていくことを全職員で共有している。
J20	児童館	2010.9.1	利用者	施設利用	親子キャンプの申込があったが、小学生クラブの保護者から「勤務の都合上、窓口へは開始時間に申込ができない。融通を利かせてもらえないか？」という問い合わせがあった。	参加費の受取りや申込が多いことなどを考慮し、窓口で直接来館しての申込としていたが、職員間で検討し、小学生クラブ所属児童のみ、電話での申し込みを受け付けることにした。また、すべてのプログラムの申込開始日を原則土曜日とした。
J21	児童館	2010.9.22	利用者	施設運営	連絡帳にて、本人が外遊びの時間に上級生に叩かれたが、それに対してアイシングをしていないことや利用者への連絡がなかったことに対して、しっかりと対応して欲しいというコメントがあった。	連絡帳に、お詫びの言葉と今後このようなことがないようにしていきたい旨の内容を書くと共に、夜電話をして利用者へ改めて謝罪をする。
J22	児童館	2010.9.7	利用者	行事の掲載内容について	電話にてプログラムについて連絡がある。区報に掲載されている内容と説明を受けた内容が異なっていた。スペース的に載せきれなかったことをお伝えしたが、「開催内容と同じ物を載せてほしい」とのだった。	電話で謝罪。区報で見て直接来館した方も、プログラムに参加できるように手配をした。
J23	児童館	2011.3.20	近隣住民	施設運営	工事に裏玄関を使用していたところ、なぜ開放しにしておかなければならないのか、子どもの声がとてもうるさい。どうしても開けなければ、工事作業ができないのであれば考えるが、そうでなければ、閉めてもらいたい。(通常開いていない時は、騒がしいが、気にならない)	謝罪を電話にて行う(対応:施設長)工事の方と相談をして、出来るだけ出入りの時に開ける形とし、子どもたちの中の声もこぼれないよう配慮する。
J24	児童館	2011.2.25	利用者	施設運営・職員の対応	利用者から電話があり、「子どもが他の子どもから暴力をふるわれたが、職員の注意が行き届いていない。」との申し入れを施設長が受けた。その場で謝罪した。利用者からは、職員への指導と処罰について回答を求められた。施設長は、今後しばらく直接育成に関わり、職員への指導を行うことを利用者に約束した。処罰に対しては、法人と相談の上、検討する旨を伝えた。	育成内容の改善と職員への指導に関しては、施設長ができるだけ育成に直接関わることを継続し、ルールの順守や育成内容の向上に努めた。年度内続け、該当職員は新年度より他施設に異動する旨を保護者に伝えた。
J25	児童館	2011.3.26	利用者	他利用者に対する不満・施設運営	体育室で自由遊びの時間帯に、子どもの頭部に他子どもの投げたドッチボールが当たった。本人は特に怪我や痛みは伴わなかったが、保護者(同室にて見守っていた)が、他子どもの謝罪に誠実さを認めることができず、職員の対応に対して、「しっかりと謝罪させるべきではないか」と申し入れがあった。同室にいた別の職員が、その利用者の申し入れに対して、状況説明と、職員が付いていながらしっかりと対応が取れなかったことを謝罪する。また、利用者が再度来館し、当たったボールの硬さを確認させてほしいと申し入れがあった。頭部に当たったことに対し「もし、何か頭部内にできていたらどうしてくれるのか？」と申し入れがあった。	ボールを当てた他の子どもに再度誠意ある謝罪を促すと共に体育室に配置している職員の安全管理・危機管理への意識の強化を図ることを伝えた。当該職員に対しては状況報告書等の提出を求めることにより再発の防止を図る。
J26	児童館	2011.3.31	利用者	職員の対応	保護者から電話で「子どもが他の子どもから暴力をふるわれた。職員が他の子どもに対して注意を怠っている。」との申し入れを施設長が受けた。その場で謝罪し、詳細について、また、今後の対応についての利用者と面談を行うこととした。後日面談において、利用者より「育成の全般にわたって、ルールを順守するなど集団生活の秩序が守られていない。職員の言葉遣いなど、指導が成り立っていない。」との指摘を受ける。施設長は、職員は改善を約束し、施設長は直接指導を行うことを約束した。利用者からは、励ましの言葉をいただき、面談を終えた。	集団生活のルール、心構えを子どもたち全員に示し、他の子どもに対して迷惑をかけないように過ごすことができるように、おやつの前、お帰りの会などの機会を通して、指導することを施設長から職員に指示をした。また、言葉遣いや態度など、職員としての基本的な事柄について、改善するように口頭で指導した。
J27	児童館	2011.3.31	利用者	安全管理	子どもたちの利用する施設であるにも関わらず、不審者対応や防犯に対するセキュリティが甘い。出入り口、玄関の出入りがわかるようビデオカメラを設置してほしい。	出入りについては、職員の配置をしていると伝える。利用者は人的な配置というより常時のセキュリティをもとめていく。又館のシステムとして館を出入りする人が、記録として残らないこと、出たことが確認できない事を伝えてくる。区担当へ伝えることをお約束する。(以前にも一度会議で提示をした。)
J28	児童館	2011.3.8	利用者	施設運営	帰宅予定時間になっても子どもが帰ってこないことを心配した利用者より施設に電話が入る。職員のミスにより帰宅せず施設に残っていたため、電話で謝罪の上で自宅まで送り届け直接謝罪したいことを伝えるが、「そこまではしなくてよい」と言われる。	個々の帰宅時間について複数人数で確認できる体制をとっていく。
J29	児童館	2011.3.9	利用者	施設運営	利用者よりイベントをキャンセルするに当たり、参加費を返金してほしい旨電話で連絡があった。その際担当職員が対応し、申込書に記載の通り、期日を過ぎての返金はできないことを伝え、利用者も了解してくれた。しかし同日再度利用者より電話で連絡が入り、「何とか返金できないか」との問い合わせを受ける。	その後、利用者より電話連なり。キャンセルしないで参加させたいので返金は無用との連絡を受ける。また、申し込みの説明をよく読んでお納めできたことのお答えを受ける。元気に参加してもらえよう当施設も楽しみに待っている旨を担当職員が伝えた。
K1	障がい児・者支援施設	2010.12.7	利用者	施設運営	施設に買い物に来た利用者から、注文の際に、「この内容で価格が高い」「商品の希望が伝えやすいように、商品パンフがほしい」等語があった。	職員は、商品の内容と価格について再度丁寧に説明した。当施設に好意を持って下さっている方だが、説明を聞いても内容への不満が残った様子。担当職員から、施設長に報告があり、後日打ち合わせのなかで当初決めた内容にこだわらず、世間の物価の動向やお客様のニーズに応じて柔軟に商品が用意できるように工夫していくこと、と方針を確認した。
K2	障がい児・者支援施設	2010.4.20	パン販売店のお客様	商品管理	購入したシフォンケーキに水気があり、かびたとのこと。販売担当の職員がすぐにその場でお詫びを申し上げる。お客様は、「食べる前にわかったので大丈夫です」とおっしゃってくれ、他の商品の買い物をいつもどおりしていかれた。	製造担当職員から施設長へ報告。シフォンケーキの保存方法・賞味期限表示について見直すこととした。温暖化の影響を受け、常温保存5日が難しくなり、夏場と同様の要冷蔵保存表記とする。
K3	障がい児・者支援施設	2010.4.5	利用者	職員の対応	連絡ノートに職員からの言葉を何も記載せずに利用者へお返ししてしまった。先月末にも同様の記載漏れがあったため、利用者より翌日の連絡帳に「ちゃんと気を配ってほしい」と記載されていた。	連絡ノートで謝罪し、今後気を付けていくことを利用者へ伝える。新年度で担当職員の内れ替わりもあったため、再度職員間で確認をする。また、記入担当者以外の職員も確認していくことで再発防止に努めるようにした。
K4	障がい児・者支援施設	2010.7.21	利用者	職員の対応	連絡帳の記載で、嘔吐の記入があったが書き方が曖昧で意味がわかりづらいと、保護者から翌日の連絡帳に記載されていた。	連絡帳に具体的な内容を記載し、夕方の送迎でも謝罪をし、内容を伝える。

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
K5	障がい児・者支援施設	2010.7.30	利用者	職員の対応	施設利用後に持ち物を確認したところ、持たせたはずの貴重品がかばんに入っていなかった。	職員で手分けして捜索して見つけ出し、利用者の方に手渡ししてお詫びすると同時に、担当職員には持ち物の管理を徹底するよう再度忠告した。
K6	障がい児・者支援施設	2010.7.8	利用者	送迎サービス	利用者が登所するため自宅で送迎車を待機していたが、いつまで待っても連絡が来なかったため、施設へ連絡をした。施設の職員の事務処理のミスであることが分かり、すぐに迎えに行ったが、保護者からは注意を受けた。	帰りの送迎に主任が同乗し、利用者には直接原因を説明し、謝罪をする。夕方の報告会で全職員に報告し、記載ミスや連絡ミスが起こらないよう職員間で確認を行う。
K7	障がい児・者支援施設	2011.2.25	利用者	職員の対応・その他	利用者が移動先に遅刻してしまった。遅れないように配慮してほしい。	移動の時間配分がうまくいかずに遅刻したことを説明した上でお詫びし、今後は時間に遅れないよう心がける旨を伝えた。また、利用者の状態や支援のすずめ方などを改めて相談させていただいた。
K8	障がい児・者支援施設	2011.3.12	近隣住民	施設運営	開催予定の施設のイベントを震災翌日ということもあり、参加される方の安全を優先し、中止にした。保護者や関係団体には当日の朝中止の連絡を行い、近隣の方には正面玄関前に「中止のお知らせ」の看板を設置し周知に努めたが、周知が行き届かずに来場された方からは、「市報を読んで楽しみにわざわざ来たから中止にしてほしくなかった」と言われる。	大震災翌日ということ、来場される方の安全を最優先に考え中止にした旨を再度伝え理解してもらおう。
H1	保育園	2010	利用者	施設管理	遠足など、用意不足がよくわかりがっかりした。	行事計画書を見直し、細かい点など反省を踏まえ準備周到再認識しながら進めていきたい。
H2	保育園	2010	利用者	施設管理	施設の式で利用者はきれいな服装で来るが、職員も統一したほうがよい。ばらばらだと恥ずかしい。	平日の式なので式に出る職員だけでも統一するよう呼びかけきちんとした姿で臨むよう再認識した。
H3	保育園	2010	利用者	施設管理	施設長が替わり、職員同士もぎくしゃくしているように感じる。施設長の優柔不断な感じが伝わり、トップに立つようなタイプではないと思う。職員も多くが同じ思いでは、少なくとも利用者の大半は施設長に対し、不満を持っている声を聞く。元の施設長がとてもよかったのに残念だ。	職員としての姿勢が問われる思いでいる。新しく替わったばかりで1つ1つ信頼関係ができるまでは時間がかかりそうだが、日ごろの業務の中できちんと方針や保育のやり方などを職員に伝え、そこから少しずつ信頼を取り戻すよう努力していくことを誓っている。
H4	保育園	2010	利用者	施設管理	園庭で遊んでいる時、職員が子どもをよく見ていない。怪我をするまで放っておくのもおかしい。ノートだけで伝えるのもおかしい。年配のパートさんの方が職員より良く子どもを見てくれている。	普段の保育に目を配り、施設研修で改めて話し合いを持ち気を引き締め、職員が一丸となって取り組んでいくことを確認しあった。
H5	保育園	2011.2	利用者	職員の対応	施設内のお便りで、今月のお誕生児の紹介がなく、名前がのるのを楽しみにしていた子どもが大変悲しんでいた。年に1度しかないことなので、子どもの気持ちにも配慮頂けるとありがたい。	クラスだよりの形式をいつもと変更したため、誕生児紹介の欄が抜けてしまったクラスがあった。クラスだよりに作成後数名で確認はしているが、そこでも気付かなかった事も反省。各クラスでも確認し合う事も過程にいった。
H6	保育園	2010.10.21	利用者	施設運営	お迎えが利用者以外の方になるとの連絡をうけていたにもかかわらず運番担当に伝わってなかった為、お迎えの方を待たせた。	職員間の確認ミスをふせぐ為にも、連絡帳を必ず見る習慣を付けていくということとクラス担任、延長担当者への連絡の仕方の確認をした。ご迷惑をおかけした、お迎えの方、利用者へは謝罪。
H7	保育園	2010.8.13	利用者	安全管理・その他	転倒し額に打撲。また、つかまり立ちをした際にバランスを崩して歯茎を打撲した。立て続けに起きた怪我の原因と今後の対策について利用者から説明を求められた。	0歳児の成長過程に応じて危険予測的確に行なうよう職員が確認をし、職員全員で危険回避の対応を確認した。利用者には、確認内容をお伝えし、謝罪をした。お子さんの成長の姿を具体的にお話をしたことで今後の発達の予想がつき安心したと言った。
H8	保育園	2010.10.15	利用者	職員の対応	施設内行事のゲームをしている時に、「子どもが並んでいるのに担当の職員が順番を守らず、ついている子どもを優先させていた」また、「日々のあいさつが担当の職員しかせず、他の職員がしない。」という電話が法人本部にあった。	事実を担当職員に確認し、全職員に伝え、挨拶の徹底を確認をする。職員がその利用者と面談をする。行事当日のことや日頃からの主訴を傾聴し、施設的全職員が改善していくよう伝える。また、該当職員には反省を促す。
H9	保育園	2010.10.15	利用者	施設管理	駐輪場に灯りを付けて欲しい。	早急に手続きを進め、工事をし設置する。
H10	保育園	2010.10.22	利用者	施設管理	季節が良くなってきたので、週一度でも散歩へ行き公園などで思いっきり走ったり秋を感じたりという体験をさせて欲しい。夜なかなか寝付けなく体力を使うプログラムを取り入れて欲しい。	職員間で再度保育の見直しを行う。戸外保育のあり方、安全等確認を少なくとも週1度は散歩に出かけられるようにしていく。施設内遊具の増設や、跳び箱等を購入し保育の中にもたくさん取り入れていく。
H11	保育園	2010.10.4	近隣の方	その他	土曜日に休みで寝ている時、子どもの長泣きの声と、登園時の際、保護者と子どもが別れるときの「バイバイ」という声がうるさいという、近隣の方の苦情が第3者を介しての電話で寄せられた。	電話があった当日に施設長が第3者に謝罪の電話を入れ、当事者に謝罪をしたと申し入れたが、第3者はそこまでしなくてもよいと言う回答だった。2回目の苦情だったこともあり、行政や法人本部にも状況を報告し、本部役員、担当職員、施設長の3者で対策を話し合い、必要に応じて土曜保育の場所を変えたり、保育のあり方を再検討することとした。職員には経過と対策を報告し、土曜に限らず近隣に迷惑をかけないように万全を期すことを指示した。
H12	保育園	2010.10.5	利用者	職員の対応	クラス便りの誕生日紹介の欄に自分の子どもの名前がなかったので、次回のクラス便りに入れて欲しい、との要望があった。	職員のミスによる記載もれなので、保護者に謝罪し、次回クラス便りを待たず、丁度クラスのミニレターを出す予定があったので、保護者の了解を得たうえで、お詫び文を添えて誕生日を紹介することとした。
H13	保育園	2010.11.9	利用者	施設管理	運動会の時におやつを持ち込みが気になった。甘いものを極力与えていないので、自分の子どもが欲しがって大変だった。施設側でおやつを持ち込みをしない事を徹底して欲しい。	食べ物に関して施設のお願い事項の徹底がなかった事で困惑させてしまった。次年度からは食べ物の徹底をお願いしていく。
H14	保育園	2010.4.30	利用者	施設利用	保育ママさんのところの子どもとも、イベントや誕生日会を一緒にやって欲しい。	現在は、いろいろな行事に参加してもらっている。例えば、園庭や保育室で遊んだり、リトミックやプール、水遊びも一緒に楽しんでいる。また、運動会にも参加してもらっている。
H15	保育園	2010.4.7	利用者	安全管理・	施設給食のおかわりで、アレルギーの除去食であるにもかかわらず、間違えて職員が通常のもので与えてしまった。今回は同じ子どもに対して、3度目のミスであったので、利用者が保育園の安全管理に不安と怒りを訴えてきた。事実確認後利用者に謝罪して施設長と担当職員が面談。園としての今後の対策を伝え二度と起こらないよう園全体で対応することを確認する。	子どもの食事席を固定。除去食のおかわり場所も固定する。担当職員以外の職員がクラスに入ってもすぐわかるようにする。新年度だったのでこの子どもに関してはリーダー職員が担当する。おやつや延長の補食などはアレルギー対応のものを全員に用意して誰が食べても安心なメニューにする。
H16	保育園	2010.5.10	利用者	安全管理	土曜日の朝は事務室に誰もいないことがあるので、セキュリティ上良くない、大変危険である。安全優先にして欲しい。	門扉のセキュリティは平日と同じ午前10時にしていたが、土曜日に関してはもっと配慮が必要だったと反省する。すぐに土曜日は、午前7時15分より施錠と変更とした。
H17	保育園	2010.5.11	利用者	子ども同士のトラブルによる保護者対応	「昨日のトラブルについて、相手の保護者から謝罪があったが、あまり現状を分かっていない様子。今後の事も心配なので、きちんと伝えてほしい。」とのこと。施設長、主任と利用者で面談。心配をかけた事を謝罪し、相手に事実をもう一度きちんと伝えることを約束する。面談後たまたま相手の保護者と会い、話すことでお互い事実を確認してもらおう。相手の方にも、今までの経緯を詳しく伝えず申し訳なかったことを施設長より謝罪する。	トラブルが生じた時、利用者へきちんと事実を伝える事を職員と確認し、反省する。トラブル時の双方への説明など具体的に確認し合う。
H18	保育園	2010.5.12	利用者	施設運営	利用者よりクラスの朝の受け入れが子どもの人数に対して職員が1名なので子どもに目配りが出来ていないのではと言う苦情が区(保育課)に行き、保育園に電話が入る。	パートが都合で休暇を取っていたため、当日の保育が手薄だったこともあり、園長、主任、リーダーで話し合い、対象クラスがその間二人体制になる機シフトを組む、利用者にも安心をしてもらう。又、区の方にもその旨を報告をした。
H19	保育園	2010.5.25	近隣小学生の保護者	安全管理	小学生の通学路を保育園保護者が車で通る時、危険と感じる箇所がある。利用者には呼び掛け、注意を促してほしい。	申し入れがあった翌朝に、危険と思われる箇所を見に行き確認してくる。その日のうちに利用者には手紙を出し、スピードや運転マナーに注意し、お互いが安全に道路を行き来出来るように呼び掛ける。とくに小学生が行き来する時間帯は、その道路を通らずに迂回するなど、利用者の協力も得られ、申し入れた方からも安心したとの声が聞かれた。
H20	保育園	2010.6.2	利用者	職員の対応	子どもの連絡帳はいつも担任に自分の子どもの乱暴な行動の様子を記されていることが続いていて辛い。子どもの良いところも記入して欲しい事を施設長から伝えて欲しい。	施設長と保護者で話し連絡帳の書き方に配慮が足りなかったことを詫言、担任にも申し入れ内容をきちんと伝える事を約束する。担任とは連絡帳の書き方、保護者の思いなど話し信頼を取り戻す努力が必要であると伝える。
H21	保育園	2010.6.8	利用者	施設管理として	今年度の行事の企画について、内容変更に対抗があった。	何回か、話し合い(4~5回)を持ったこと、実際のこの行事が終わって子どもの反応から見ても、結果として良かったということで解決できた。
H22	保育園	2010.7.9	利用者	非常勤職員の対応	(お便り帖記載内容)帰宅後「保育園が嫌い」と泣いていたので聞くと、午睡中なにもしていないのに〇〇先生に叩かれたと言ひ、なぜ叩かれたのか分からないとのことであった。	名前が書かれた非常勤職員と担任、施設長の3人で話し合ったが、午睡をしっかりと取る必要性を感じていたため強く注意し過ぎたところがあったが、叩いた事実はないとのことであった。その子どもとの関係づくりが出来ていないため、そのような反応を示したのではないかと、今後は遊びを通して関係づくりをしていくこととした。その後、施設長、担任、利用者の3者面談を行い経過報告と今後の対応方針を説明し了解を得た。当事者同士も話をし和解決した。会議でも午睡時間の対応を再確認した。
H23	保育園	2010.7.9	利用者	職員の対応	クラスの活動のクッキング、いも掘りなど休みの為参加出来なかった。事前に予定を知らされ、休みでも参加出来ないのだろうか。	親子に辛い思いをさせた事を謝罪し、今後の改善について担任より説明する。クラスのカレンダーに予定を書き込んでいく。新たな予定は保護者に伝える。
H24	保育園	2010.9.13	利用者	職員の対応	顔、首を何度かひっつかかれた件で、職員の話だけでは保育園に行かせるのが不安になる。また、これ以上跡が残る傷を顔などに付けられるのは困る。目に入って失明でもしたら取り返しがつかない。今後どのような対応をするのか。爪のチェックもきちんとしてほしい。相手の親は知らないのか?	職員の中に「(集団なのだから)多少の傷は理解してくるだろう」という意識が少なからずあったことが、対応にも現れていたことを反省した。今後は保護者の指摘にあったように子どもの爪のチェックをし、同じことが起こらないように注意深く見ていく。それでも起こってしまった時は状況説明、対応の説明を丁寧にしていく。必要に応じて相手の親にも伝えていく。
H25	保育園	2011.1.29	利用者	安全管理・その他	施設の庭から室内に入る際に転倒し口をぶつけ、口内(舌)から出血。病院で受診したが薬などは出なかった。利用者には降園時に説明をした。帰宅後に傷が大きく心配だったため再度通院した。後日利用者から、どんなところで、どのように転んだのか、あごが赤かったので最初に聞いた説明と違いがあるのではないかもう一度聞きたいとのこと。	怪我をした日には、通院に付き添った看護師から状態を説明をした。次の日土曜だったため当該の子どもはお休みだったが、電話をして状態を聞く。利用者には怪我をした際の詳細をきちんと知りたいとの事だったので、休み明けに子どもと関わっていた職員と施設長が利用者には怪我をした場所を説明に見てもらいながら、詳細を説明し、その後利用者とも懇談する。話し合いから、怪我をした場合の連絡方法や病院の受診の在り方など親の思いを確認することが出来た。
H26	保育園	2010.12.28	利用者	安全管理・その他	保育室内でころび、遊具におでこをぶつけ、切る。病院で受診、縫う。どうしてけがをしたのか説明してほしい、また、将来的な保障はしてもらえるのか、施設として一文を書いてほしいとのこと。	利用者がけがをした時の状況を現場で説明する。担当職員、関わった職員、施設長で起こったときの状況を検討し、再発防止を話し合う。そのことも利用者へ伝える。法人、保険会社にも相談し、対応した。将来的な保障はできないが、治療終了時に出来る範囲での保険対応をした。

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
H27	保育園	2011. 2. 10	利用者	他利用者に対する不満	同じクラスの子ともとの関係で困ったことがあったらしく、家に帰ってきてから元気がない。次の日も表情が暗いので話を聞いてみた。たたいてきたり、作った物を壊される、言い方が強い等。職員に言っても直接本人に言ってもと言われる。本人、相手の子ども、職員で話をさせていただきたい。早い対応を強く望みます。	職員と話をし状況を確認する。これまでも日々の保育のなかで、何度もその子どものいるような行動や言動についてどう関わっていいのかなど、話し合いはされていた。実際に保育を見ていただいた方が良いということで、参観にお誘いしてもらった。子どもの姿を見て「思っていたより可愛い子だった」とはなされた。子どもと当人の子と施設長とで毎日夕方その日の振り返りをして、お互いの思いを出して話し合った。その後トラブルは無く過ごした。
H28	保育園	2011. 2. 23	利用者	安全管理	「帰宅時に、施設の門のしまりが悪く、強風のため開いたとき子どもの額にあたり、こぶができた。」と連絡帳に利用者より訴えがあった。	即日、工務店に連絡し、門に開き過ぎないように留め具をつける。利用者にはお迎え時に職員が謝罪した。
H29	保育園	2011. 2. 25	利用者	安全管理	園の遠足でおにぎりや、スティックを楽しく交換している姿はほほえましいが、アレルギーもあるので食べ物や、スティック（おかずをさしてあるもの）の交換に気をつけて欲しい。	担当職員が利用者の方に連絡し、お弁当やスティックの交換をしないように、子どもたちにも伝えたり、傍にいて、見守っていくことを利用者の方に口頭で伝える。
H30	保育園	2011. 2. 5	利用者	職員の対応	預ける時に職員に「何時に迎えに来られますか？」と尋ねられたり、「土曜日はいつも調子が悪くなりますね」と言われたりする。早く迎えに来いと言わんばかりの雰囲気や、まるで預けるなど言わんばかりの感じを受ける。	施設長が利用者丁寧に謝罪し、今後このような言い方や態度を取らないよう会議で指導を周知することを伝えたと、利用者も了解し「これからはよろしく」と言われた。
H31	保育園	2011. 2. 8	利用者	他利用者に対する不満	A児童がB児童を足蹴りしたようだ。それを見ていたB児童保護者が、「自分より小さい子を蹴っていいのか！親はどんなしつけをしているのだ！親の顔が見たい！」と怒りながら、A児童に向けて足蹴りの格好をし、戸を強く閉めながら帰る。それを見ていたA児童保護者が逆切れし、「あんな怖いB児童保護者を、園として放っておくのですか？上の子と一緒にクラスなので何とかして下さい！」と施設長に訴えた。	その日にA児童保護者の言い分を聞き、B児童保護者に連絡し施設に来てもらい、当日の状況を説明しA児童保護者に電話をして貰う。施設としては登降園時に当事者同士がしばらくは会わないように配慮するよう、職員に周知した。同時に施設長がB児童保護者に何度か声を掛け、日が経つにつれB児童保護者の態度も少しづつ落ち着いてきている。
H32	保育園	2011. 2. 9	利用者	職員の対応・その他	お迎えにきた利用者より「自分の車に子どもが投げた石が当たり傷が付いたので、その子に注意して欲しい」との話が職員にあった。そこで事実確認を丁寧にせずに、その石を投げた子どもの保護者に伝えてしまい、子どもの責任とされたことに納得がいかないので、経過を説明してほしいとの申し入れがあった。	施設長を含む関係職員で事実確認を再度行うと共に、施設の対応のどの点に問題があったか何度も話し合い、この件は施設の責任であることを利用者へ伝え謝罪したが、納得を得られず、本部役員を交え再度謝罪したところようやく納得してもらった。翌日の利用者のお便り帳に、本部役員まで来て対応してくれたことに感謝する旨の記述があった。
H33	保育園	2011. 3. 19	利用者	職員の対応	担当職員と話をした時、家庭の状況をあまり理解してもらえなかった。もう少し暖かく見守ってほしい。連絡ノートにも親の気持ちを理解した返事を書いてほしい。	施設長が職員の対応を謝罪し、利用者から直接話を聞く。時間をとって話をすることで利用者の気持ちは落ち着いてきた。担当職員とも話を重ね、理解を深めるように促した。
H34	保育園	2011. 3. 23	利用者	安全管理	水道水の使用制限について、報道があり施設利用の際のミルク、離乳食での水使用について心配になった。情報の共有をお願いしたい。WEBにて知らせたい。	メールが届いた日に、利用者が来園されたので、心配ごとを聞き、対応するとともに、1歳未満児の対応については、区の情報をもとに安全面に充分配慮していくことを伝える。又、災害や緊急時には、施設から「かんたんメール」で情報を伝えていることもお話しする。
H35	保育園	2011. 3. 23	利用者	施設運営	東北関東大震災後、園をお休みをしているのに、施設から確認の電話がないのは、危機意識が低い為だ。施設独自の対応はないのか。また今後同法人の学童クラブに通う事になるが、説明会等の対応に不満がある。	お休みの子どもへの連絡について、災害時は特別の配慮が必要であることを職員一同で確認をした。利用者にて謝罪する。また、学童クラブの件は理事長が謝罪し担当者からも謝罪文を提出する。利用者からは長い付き合いになるので、よろしくと言われた。
H36	保育園 (静岡県)	2010. 4. 13	利用者	施設利用	保護者より「土曜日の保育で連絡帳に園からの記入がなかった。また、家からは記入していった。その日の夜に嘔吐した。園での食事の内容もわからないし、睡眠もどのくらいしたのかわからない。」と心配する電話があった。	土曜日は担任以外の職員が保育することもあって、これからは連絡帳の記入漏れがないよう職員の話し合いをもった。
H37	保育園 (静岡県)	2010. 4. 14	利用者	施設利用	保護者より「月曜日の園からの連絡帳の記入が前週の土曜日分として書いてあったので記入間違いのないようにしてほしい。」と電話があった。	金曜日に連絡帳の用紙二枚（土曜日分と月曜日分）を必ず入れ、複数の職員で確認するようにした。
S1	子ども家庭支援センター	2010. 10. 16	利用者	施設運営	小学生と幼児と保護者の三人で来館。三人とも施設の利用に行こうとする。職員が当施設は幼児以下の利用のみであることを伝え、小学生のきょうだいは併設されているもう一つの施設で遊ぶ提案をすると、「きょうだいは遊ぶってことですよ」と怒りの口調で返事をされる。幼児も一緒に遊べることも伝えるが、「小学生がいっぱいいるところでなんか遊ばない。もういいです。」と帰ろうとする。他の職員が利用者事情を聞こうとするが帰ってしまった。	当施設は原則小学生は利用できない。きょうだいで遊ぶといっても、どうしても小学生同士で走り回ってしまうことが多く、乳幼児の利用者からは一緒にしないで欲しいという要望があり、利用をお断りしている。あまり利用の多い方ではなく、ご家族の事情を十分に伺わないうちに利用できない旨を伝えたことで、気分を害されたのではないかと反省する。まずはどのような事情があるのかなど利用者の状況を十分に伺ってから規則などを伝え、わかっていただくか、あるいは例外を認めるのか検討することとする。
S2	子ども家庭支援センター	2010. 10. 29	利用者	職員の対応	利用者の声の箱に「ひさしぶりに施設を利用した。初めて来た人、たまにしか来られない人にも居心地の良い時間を提供できるように、もう少し工夫してほしい」との意見があった。	職員で話し合いを以下を確認。 ・新しい方に対して、久しぶりの方に対してもあたたかく向かい入れ、公平に接すること。 ・施設全体に気を配りながら、安心感のあるひろば、人と人との関係が生まれる場をつくっていくこと。 ・利用者との会議でも話し合い、施設の掲示にて報告し、利用者へ周知を図った。
S3	子ども家庭支援センター	2010. 10. 29	利用者	施設運営・その他	利用者より電話。内容は、施設に見学者があり、写真をとっても良いかの説明もあったが、職員の「写真をとっていいか？」の問いかけに「嫌です」とは言えなかった。もう一度、見学者が誰であるか、写真が何に使われるのか、教えてほしい。	利用者にわかりやすく、説明していなかったこと、「嫌です」と言える場を十分につくれなかったことを謝る。写真、ビデオは研究のために使われる以外には使用されないことを伝え、「（見学者の所在・目的を理解し）わかりました。また遊びに来ます」と電話を切った。 職員でも話し合い以下を確認。 ・写真、ビデオを見学者等が取る時は、施設内で声をかけて周知させるだけでなく、受付で利用者一人一人に声をかけ、内容掲示、必要であれば内容を書面で配布するなどし、目的や提示先がわかるようにし、写真を控えたい人がその時に言い出せる場をつくるようにする。
S4	子ども家庭支援センター	2010. 10. 7	利用者	職員の対応	区の担当課から電話で苦情の報告を受けた。「登録証を受け取りに行った時の職員の対応が、不愉快な対応であった。立ったままで、上から目線の話し方で非常に不愉快であった。今後の利用の際も心配になる。」	区の担当より利用者へ、不愉快な思いをさせてしまったことを謝罪。窓口での対応について重要なこととして、更に見直しと注意を徹底する旨と、指摘して頂いた事への感謝を伝えた。施設としても、改めて、窓口での対応について、利用者の方との位置関係と話し方についての注意点を職員間で確認した。
S5	子ども家庭支援センター	2010. 12. 4	利用者	施設運営	施設利用中にベビーカーが紛失し、利用者から、防犯用のビデオ設置が出来ないかの要望があった。	盗難防止のためにチェーンをつけて対応した。
S6	子ども家庭支援センター	2010. 5. 24	利用者	職員の対応	初めて利用しようと思ってセンターに来たが、職員の元気がない対応に暗い気持ちになった。行くと元気がもらえるとと思っていただけに残念だった。	職員にも注意を促し、利用者の方には、メールで謝罪の返信をした後、許可をいただいて、電話にてあらためて話をした。こちらの対応の不手際や姿勢を謝罪し、今後このようなことのないように注意することを約束して、ご理解いただいた。
S7	子ども家庭支援センター	2010. 8. 4	利用者	施設利用 職員の対応	外国の利用者の方のマナーについて、考え方も違うのはわかっているが、おもちゃもシェアしてもらえず、一緒に遊ぼうと思ってもわが子はその保護者に手で払いのけられる。新しく職員が代わり、いつも忙しなくていい、なかなかひろばに出て来ない。前年度まではもつとママ目線に降りてきて話をしてもらっていた。何故異動があるのか。	フリーメールなので、返信ができない。職員間で、このことについて話し合い、できるだけひろばに出て、利用者に関わるように配慮し、理解していただけるように努めていくことを確認した。
S8	子ども家庭支援センター	2011. 1. 12	利用者	他利用者に対する不満	施設内で遊んでいる時に、子どもが他の子どもに頭を押さえつけられたりした。他の子どもが保護者の見ていないところでやった事が気になり、状況をスタッフに知っておいて欲しいと連絡をしてきた。	施設には、必ず職員一人が常駐し、利用者や子どもの様子をみたり、広場で言いたくても言いませない利用者の様子などに対応できるように、全体を見まわす事を確認し合う。
S9	子ども家庭支援センター	2011. 1. 14	利用者	職員の対応	区担当課へメールにての申し入れがあった。子育てひろばの特定の職員が常連と思われる利用者とは仲良くしている印象がある。常連とばかり盛り上がっている中に入りにくい。職員は皆が楽しく過ごせるように気を配る役割があるはず。	区担当者と協議し、区からメールにて返答。施設での配慮について改めての指導と、利用しやすい施設となるよう努める旨返答。当職員に対して、個別に心構え、姿勢等について施設長が指導を行う。またひろばの担当者会議、職員会議において、施設での職員の役割、態度について振り返り、反省点の改善と再確認を行う。