

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
H	保育園	2011.8. 8	利用者保護者	その他	保育ボランティア(高校生)の態度が大変悪い。挨拶もないしマニキュアもしている。保育園の評判を落とすから、きちんと指導してほしい。	ボランティアのオリエンテーションで注意事項など確認していたが、再度中高生に注意を促し、受付時に確認していく。職員にもボランティアの態度等、気が付くことがあれば、正しく指導するよう伝える。その後はボランティアの態度等は改善された様子。
H	保育園	2011.9.30	利用者保護者	職員の対応	子どもの迎えに行った時、担任職員の態度が悪く、無視をされ挨拶もしてくれなかった。	28日施設長が対応 謝罪して職員指導をすることを約束する。29日お迎え時間に他職員も同席し、該当職員が直接謝罪し、体調が悪かったことなどで誤解もあったことを伝えた。翌日以降は保護者はいつもと変わらない笑顔になる。
H	保育園	2011.10.5	利用保護者	施設管理・職員の対応	子どもの作品をガムテープで貼り合わされ大切にされていない。掲示物が乱雑で、いつ掲示したものか分からず、連絡など見落としてしまう。園だよりの綴じ合わせが雑。担任職員の挨拶がなかったり、声をかける人とそうでない人と保護者対応に差がある。親の気持ちをわかっている。	9月28日に施設長と保護者とで面接をする。子どもの作品の取り扱い、園だより、掲示物に関しては園の考えを述べた上で丁寧にわかりやすいものにしていく。職員の対応に関しては、施設長、副主任が該当職員と面接をして指導、反省を促す。子どもの様子をよく観察して成長をともに喜べるような声かけや挨拶をするようにするとお話しした。 10月5日に事務所に保護者が挨拶に来た。
H	保育園	2011.9.22	利用者保護者	職員の対応	子どもの名前を呼び捨てにしたり、威圧的な言葉かけをする職員がいる。子どもや保護者ひとりひとりを大切に受け止めてもらっていると感じられない場面がある。改めてもらいたい。	打ち合わせや職員会議において何度も話題として取り上げた。子どもはもとより、保護者ひとりひとりが大切な存在であり、訪れるすべての人にとって楽しくホッと出来る場所であるよう努めることが我々の仕事であることを確認した。呼び捨てをしないこと、威圧的な言動がみられる職員がいたらお互いに注意しあうことを確認した。
H	保育園	2011.4.13	利用者保護者	その他	13日朝に、保護者から口頭と連絡帳にて「昨日お迎え時に他の園児から、保護者に向かって差別的発言があり、今後の対応が不安」との話があった。園庭遊びの最中に、そのような発言があったようなので、その時近くにいた職員に確認したところ、具体的内容は分からないが、そのような関わりがあったとのこと。早速、4、5歳児で集まり、悲しい思いをした人がいたこと、相手の気持ちを考えた行動をとる大切さなどを話す。お迎え時に保護者に、担当職員と施設長で謝罪し、連絡帳にて対応の報告を記す。翌日連絡帳にて、「話してよかった」との返事をいただく。	今後、園児の行動をより深く観察し、予測していくよう職員全員で確認し、送迎時には、園庭遊びの真ん中ではなく、テラスを通るよう工夫する。

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
H	保育園	2011.5.26	利用者保護者	職員の対応	<p>25日夜に保護者と園児が、帰宅後再度登園し、「帰宅後、足の指が痛いと言きっぱなしだった。どんな状況だったのか」との話があった。施設長が担当職員に確認したところ、はだしの時に、板状のブロックを指に落としたようで、ぶつけた後を冷やしたことを、保護者にお迎え時に伝えたとのこと。すぐに、保護者にも付き添ってもらい、職員がブロックを持って、救急医療へ受診し、骨に異常ないことを確認する。</p> <p>26日朝に連絡帳にて「昨日の説明では納得できない。文書と説明がほしい」とのこと。お迎え時に施設長、担当職員、保護者で面談をする。詳細を説明し、園側の不手際を謝罪する(上履きをはかないこと、いつもと違う泣きに注意すること、けがを伝える時実際に箇所をみながら丁寧に行くこと)。その後数日間、足指にパットを巻き上履きをはいて生活する。</p>	お迎え時の怪我などの伝え方を、職員会議にて再確認する。また、担任が変わったばかりでも、心配ごとなど保護者がすぐ相談できるよう、職員の対応をより丁寧にしていこう話し合う。
H	保育園(静岡県)	2011.9.20	利用者保護者	施設利用	<p>保護者から駐車場のマナーが守られていないと連絡帳を通して話があった。「道路にはみ出して駐車したり、園の正門前の駐車禁止の場所に駐車する人がいて、危険であるし、他の利用者の迷惑にもなっている。園から駐車場の利用について保護者会や園だより等で説明済みではあるが、再度対処を考えてほしい」とのことだった。</p>	保護者会会長に相談し、施設長と保護者会会長の連名で、駐車場の利用についてのお知らせを出し、全保護者に協力をお願いした。気になる駐車場の仕方をしていない保護者には、今後も声をかけるようにしていく。
H	保育園	2011.6.21	利用者保護者	その他	<p>2歳児クラスに水遊びのお知らせを配布したところ、「幼児でも下着1枚で水遊びをさせるのは疑問に感じる、水着を着せてもいいか」とのこと。</p>	早速、職員間で話し合い、2歳児クラスは全員水着を用意してもらい着用することとし、保護者へは変更のお知らせを出した。また、お知らせ配布前に変更した経緯を施設長が当該保護者に伝える。

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
H	保育園	2011.4.1	利用者保護者	安全管理	放射線量がとても心配なので、食べ物や牛乳の産地を表示してほしい。そして、野菜、魚、牛乳は取らせないようにしてほしい。テラスや園庭や散歩は連れて行かないで欲しい、と要望があった。	園としては九州、沖縄、北海道、四国、関東地域の作物を業者に仕入れてもらっていることを保護者に伝え、また、産地の表示を行なった。食事や活動に関しては個別対応をしていくことで、理解していただく。
H	保育園	2011.4.1	利用者保護者	安全管理	放射線への不安がある。生後2ヶ月でミルクのみを飲んでいたので、離乳食が始まるまで、ペットボトルの水で、ミルクを作って欲しい。(ペットボトルは家から持参)	保護者の不安、心配を受け止め、ペットボトルの水での対応をする。園と家庭とで理解、協力しながら成長を育んでいく。
H	保育園	2011.4.28	利用者保護者	職員の対応	父母の会総会で行う職員紹介がおざなりになっている。父母の会の総会ではあるが、職員の紹介があることも保護者の大きな出席理由になっている。以前はそれぞれのクラスの特徴、担任の人となり分かる紹介の仕方だったが、今はほとんど名前だけで、他のクラスの職員だとなかなか分からない。時間を取ってやっているのだから、以前のようにきちんとやって職員がどんな人が少しでもわかるようにしてほしい。	施設長に向けられた言葉であり、時間に追われて簡単に済ませていたことを反省。保護者がどういう気持ちで参加しているのかをもう一度振り返り、少しでも職員一人一人の人となり分かる紹介の仕方をするよう、次年度に向けて職員に指導をしていく。
H	保育園	2011.9.8	利用者保護者	安全管理	保育園で蚊に刺されることが多い。家では刺されないし、刺されると腫れてしまうので、もっと蚊に刺されないような対策をして欲しい。	1階のクラスのことであり、全く虫が居ないようにするのは難しいことであるが、すぐに1階用の虫よけを、追加購入した。(窓の所にも虫が入らない対策をして欲しいようだったが、涼しくなり、窓を閉めて生活することが多くなってきたため、こちらの対策は来年以降考える。)

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
H	保育園	2011.5.13	利用者保護者	職員の対応	他児童の爪があたり、子どもの指に傷がついた。以前(3年前)にも同じ子にひっかかれ顔に傷が残っている。常に長い爪であれば注意して見て欲しい。又、日頃の対処法を知らせて欲しい。	職員の配慮不足を謝罪し、今後しっかり爪の状態を把握し、長いようであれば保護者に声を掛けていくようにする。又、全クラスで同様の対応を行なう事を職員同士確認する。
H	保育園	2011.6.10	利用者保護者	安全管理	放射線への対策をして欲しい。又、給食の安全の確保、対策を徹底して欲しい。	区の指導に基づき、大気中、砂場、園庭、プールの放射線量を測定し、公表をしていく。又、雨の日の戸外遊び中止、水溜り、泥を使用しない。プール水の交換。給食については、業者に依頼し食材を選定し仕入れを行ってもらい、産地公表を定期的にしていくことなど、保護者全体にお伝えした。
H	保育園	2011.8.26	利用者保護者	安全管理	汚れ物のズボンを持ち帰った所、ズボンの色が脱色していた。原因を教えて欲しい。	脱色した原因をクラスの職員全員で確認した。清掃後か、お漏らし後の消毒で起きたのではないかと思われるので、消毒液(ピューラックス)の使用の仕方、(濃度、使用方法、保管場所)を全職員に周知した。利用者保護者に対しては、以上の事を話し、謝罪をし代替のズボンを購入してお渡した。
H	保育園	2011.10.11	利用者保護者	職員の対応	運動会当日、遅れて参加した所、親子競技の際の保護者用のお面が自分だけ渡されなかった。いつ受け取れば良かったのか、又、競技内容がわからず困った。	競技内容については、クラスだよりでお知らせしていたが、お面については説明しておらず、お面は、運動会当日に保護者へお渡ししたが、該当保護者には渡し忘れてしまっていた。お便りの説明不足や、当日の職員の連携がスムーズにいかなかった事や配慮に欠けてしまった事を謝罪した。

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
H	保育園	2011.7.11	利用者保護者	その他	「4月から写真業者が変わって写真代は安くなったが、枚数がないと送料が高つく。なんとかならないか。また今まで以前に利用していた会社のサービスポイントが残っているがどうするのか？」とお話があった。	写真業者と相談し、サービスポイントを利用できるようにしてもらった。また、その他のことについては、写真業者と保護者と直接話し合っ て、解決してもらった。
H	保育園	2011.7末	利用者保護者	施設管理	卒園児保護者から、「"かんたんメール"が、在園児用の内容のメールが送付されてきた。変更されていなかった ので、直してほしい」と連絡があった。	すぐ、「かんたんメール」の名簿を確認したところ、名簿の登録変更をしてい なかったことが分かったので、すぐに在園児から卒園児へ変更をおこなった。
H	保育園	2011.7.1	利用者保護者	職員の対応	職員に名札を付けて頂けると、名前を覚えられるので、 お願いしたいと要望があった。	職員の名札については、昨年も要望があったため、再度徹底していく。
H	保育園	2011.7.5	利用者保護者	施設管理	施設内に図書コーナーがあるとよい。	開園して3年目に入り、今年度は各クラスの絵本の充実に取り組んでいる。これ からはコーナーも含めて、移動式の絵本棚を取り入れるなど、工夫していきたい。
J	児童館・学童ク ラブ	2011.5.17	利用者保護者	職員の対応	17日の朝に保護者から電話があり「職員が話を聞いて くれない。自分ばかり叱られる。もう遊びに行きたく ない」と子どもが言っていると伝えられた。 担当職員に事実を確認したところ、理由があり叱った ことが分かったので、施設長から保護者にその旨連絡 する。 改めて施設や職員に対する要望を聞く。保護者から「子 どもの意見も聞きつつ、これからも丁寧にみてほしい」 と言われる。	職員間で保護者の要望や不安に感じていることを確認し、職員としての心構え、 子どもに対する姿勢や言葉かけについて話し合いを行う。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.4.26	利用者保護者	その他	勉強の時間中に上級生3人から嫌なことを言われた。	上級生3人に話を聞いたところ自分たちがやったと非を認めた。相手児童に対し3人から謝罪し、お迎えに来られた保護者にもその旨を伝える。また、今後も注意して様子を見て行くことを伝える。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.20	利用者保護者	その他	のぼり棒で遊んでいたところ、上級生に「上までいけなかったらパンチ10回だぞ」と脅された。	上級生を呼んで話を聞いたところ自分がやったと非を認め、相手児童に謝罪する。双方の保護者に連絡帳と電話で連絡する。
J	児童館・学童クラブ	2011.6.24	利用者保護者	安全管理	学童室の校庭側入り口付近で野球をしていた他児童のバットが通りかかった児童の首に当たる。怪我は大事には至らなかったが保護者より遊ぶ場所を考えて欲しいとの意見を頂く。	保護者に謝罪するとともに、校庭遊びについてのルールを職員間で再検討し、怪我のリスクを少しでも減らすように取り組んでいく。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.21	利用者保護者	職員の対応	友達同士でトラブルになり顔に引っかき傷をつけられた。「相手の保護者から謝罪の電話がない」とのこと。相手の保護者に事情を伝えているのかとの問い合わせがあった。	トラブルを対応した職員に確認したところ相手児童の保護者には連絡をしていなかった。相手児童の保護者に状況を説明して、直接、怪我をした児童の保護者の連絡をしてもらう。学童クラブからも再度怪我をした児童の保護者に謝罪の電話をする。
J	児童館・学童クラブ	2011.8.11	利用者保護者	安全管理	子どもの水筒がなくなっていたが学童室の外で見つかった。誰かが隠したとしか考えられないので事実確認をしてほしい。	事情を知っている児童から話を聞き、隠したと思われる児童に保護者と一緒に学童クラブに来てもらい話を聞く。自分が隠したことを認め、その場で相手児童に謝罪する。保護者にはお迎え時に事情を説明し、学童クラブからも謝罪をする。
J	児童館・学童クラブ	2011.4.7	利用者保護者	職員の対応	6日に保護者から口頭で7日に学童クラブを利用することを聞いていたが、学校から直接帰宅してしまった。保護者が来室して「出欠の確認はどうなっているのか。子どもの安全に関わることなので注意してほしい」と言われる。保護者には謝罪をした。	事前利用期間だったため、利用することを聞いた際に、事前利用希望書の提出をお願いすべきだったところを、口頭のみで済ませてしまっていた。今後手続きを怠らないよう職員に周知する。また、6日以降も利用があるため、事前利用希望書の提出をもらう。また、事前利用期間については学校・施設間で二重に確認を行い間違いのないよう再発防止に努める。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.8.25	利用者保護者	その他	児童が帰宅した時に水筒の中に白い紙が入れられていた。「上級生が水筒を触っているところを子どもが見たと言っている。入所当時からちよっかいを出されているということをお話している。」とお話があった	誰がやったかの特定はできなかったので、今後同じことがないよう、また起こってもすぐに気がつけるよう、子ども同士の関係について注意深く見守っていく。
J	児童館・学童クラブ	2011.6.2	利用者保護者	職員の対応	6月1日に児童が来館した際、体育室で遊ぼうとした。受け職員から「今は活動中だから体育室では遊べません」と強い口調で言われた。その後、活動が終了し使用可能になってからも児童への声かけが無く、しばらくして別の職員が児童の姿を見て、体育室で遊べる旨を伝える。そのことで児童は、5分間しか遊べずに家に帰ってきてから泣いて訴えてきたとのこと。保護者の主訴は、①遊べないのであれば、そのことに対しての丁寧な説明及び提示など周知を図ってほしい。②職員間での引き継ぎや共有があっても良かったのではないかと、という二点である。	職員の対応で児童及びその保護者に悲しく、辛い思いをさせてしまったことに対し謝罪した。今後、館内における利用方法をチラシ、ポスター、職員の声かけ等により、しっかりと周知していく。また、一人ひとりのニーズを受け止め職員間で共有できる連携システムを構築し、再発を防ぐことを全職員で確認した。
J	児童館・学童クラブ	2011.8.9	利用者保護者	その他	上級生児童が下級生児童に暴力を振るったと、下級生児童保護者から連絡があった。保護者の要望として、「上級生児童と、保護者からの謝罪」および「施設側の再発の防止」が挙げられた。	施設で、上級生児童保護者に連絡を取り、謝罪の場を設けた。また、施設では子どもの見守りを重視していくことを約束した。そして職員に対して事故再発防止のための指導を行なった。
J	児童館・学童クラブ	2011.8.23	利用者保護者	職員の対応	利用者保護者から、「施設長から声をかけられたが、子ども本人の前で、子どものことについての話をされた。配慮がないと思う」という苦情があった。	配慮が足りなかったことについて、謝罪したうえで、利用者へのご要望を受け入れ、以後、話の内容によっては、場所を変えて話をするなど、工夫する。
J	児童館・学童クラブ	2011.10.12	利用者保護者	職員の対応	「以前、不愉快な思いをしたことがあるので、個人面談担当や引率スタッフ体制を見直して欲しい。また、利用する子どもを呼び捨てることはやめてほしい」という要望があった。	不愉快な思いをさせてしまったことについて謝罪したうえで、個人面談の担当など、変更が可能な部分については、利用者へのご要望を受け入れ体制を変更した。また、子どもの呼び捨てはやめるよう、職員に再度周知した。
J	児童館・学童クラブ	2011. 3月下旬	利用者保護者	施設利用	3月11日震災後の停電、余震により小学生クラブの延長保育午後8時までの開設を時間短縮したことについての就労と子どもの安全の不安を訴えられた	お話を伺い、保護者の不安を受け止めるが、延長保育の短縮については、市の指導であるため、館の一存では変更できない旨をお伝えする。また、保護者の意見について、市の担当課へお伝えすることを約束し、市へも対応をお願いした。
J	児童館・学童クラブ	2011.4.7	利用者保護者	安全管理	児童が人知れず施設外に出てしまった。再発の防止のお願いが保護者からあった。	再発を防止のため対応職員の注意の喚起と、児童の外出を防ぐため、施設門にスタッフを配置した。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.6.1	利用者保護者	施設利用	保護者からの電話で「田植え体験」に子どもを参加させたいが、申込みが先着順のため、申込み初日に勤務があり、いつも締め切りになってしまう。」との申し入れがあった。	以後、定員オーバーが予想される活動について、原則として抽選を行うこととした。なお、申し入れが匿名のため、直接回答はできなかった。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.25	利用者保護者	職員の対応	7月22日に、学童クラブの連絡帳で「子どもが職員に頭を叩かれ、嫌な思いをした。」との連絡を受けた。当該職員に聞いたところ、児童が冷水器で水を飲んでいるところ、頭を押さえつけたとのことであった。	当該職員と面談を行い、「親しいこと」「なれなれしいこと」とは、違うことであり故意に児童が嫌がることをしてはいけないことを確認した。保護者がお迎えの際に、当該職員と施設長が謝罪をし、二度と起こさないことを約束した。また、当該職員には、反省文を提出させた。後日、職員会議にて職員としてなすべきこととしてはいけないことの確認を全員で行った。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.10	近隣の方	その他	最近、自宅の呼び鈴を押される。誰か来たのかと玄関に降りて行くと誰もいない。ここを利用している児童たちが悪戯しているのではないかと注意してほしい。	近隣の方の自宅場所を調べたところ、児童館へのルートではない場所だったが、小学校へも今回の件について連絡をし、子どもたちに話をする機会をもった。また、職員間で情報共有をした。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.15	乳幼児保護者	その他	わいわいルームの使い方について、乳幼児の保護者から「子ども同士で遊具を振り回したり、友達に貸さなかったりするので職員が入って注意してほしい」と要望があった	職員が直接介入することは、わいわいルームの主旨と異なることを説明し、利用者保護者同士で声を掛け合って欲しいと話した。また、この日は途中で遊具を下げた。
J	児童館・学童クラブ	2011.8.3	小学生保護者	その他	利用者保護者から「児童と一緒にいた他の児童から聞いたのだが、帰宅途中にあったある児童とトラブルがあったようだ。その児童はどうなっているのか?今までも嫌な思いをさせられている。」連絡があった。	翌日、当事者全員から聞き取りをしたところ、保護者が他児童から聞いたことが事実ではないことが分かった。保護者に事実ではないことを話したようだ。保護者へは時系列でお話し、ご理解を頂いた。
J	児童館・学童クラブ	2011.8月中	利用者保護者	施設管理	学童クラブ室の温度が高く、このままでは熱中症になりかねない。節電対応は理解できるが冷房の温度をもっと下げられないのか検討してほしい。	状況を把握するとともにクーラーの設定温度の数字ではなく、温度計等を使い扇風機を併用して快適に過ごせる温度に切り替えることを説明して了解して頂く。
J	児童館・学童クラブ	2011.9	利用者保護者	職員の対応	事前に1日保育をお願いをし、当日子どもが朝8時半に行ったが、職員が出勤しておらず、結果、子どもは祖父母の家で過ごすことになった。どうして当日子どもの対応が出来なかったのか。理由を書面で回答してほしい。また、話を大きくはしたくないので、職員配置対応を教えてください。	保護者から1日保育の依頼を受けた時に、連絡ノートへの記入が漏れて、職員間の連絡が行き届かなかった。職員で当日の状況を時系列で振り返り、公私立関係なく長期の休みの場合前日に曜日の登室時間を確認したり、連絡ノートにすぐ記入してミスを防ぐ等職員間の報連相を今後密にして子ども、保護者に迷惑をかけないよう意識を向上させることを、約束する。保護者へは書面、電話対応にて対応。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.9.3	利用者保護者	その他	保護者から下記の連絡があった。 「子ども連れ公園に遊びにいったら、たまたま学童クラブが児童を連れて、同じ公園に遊びに来ていた。その際、学童クラブの上級生と子どもとの間でトラブルがあった。 子どもが上級生に対して態度が悪かったこともあるが、下級生である子どもに暴力で返すのは問題があると思う。学校に連絡するべきか」	今回の件について、学童クラブの上級生の保護者に伝えることをお伝えし、相談のあった保護者には連絡先を聞いた。 保護者同士の話し合いの機会を設け、和解した。 また、学童クラブとしても、公園遊びのルールを再度確認し、職員に周知した。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.8	利用者保護者	施設利用	昨年2、3年生のキャンプがあったのに、何故今年はないのか。川遊びや、外に出かけることを体験させてあげたい。	今年度は、出来るだけ沢山の児童に参加してもらうため、外でのキャンプをやめ、館内合宿を予定していることをお伝えした。2、3年生のキャンプを、今年度中止したことについて、お詫びした。2、3年生のキャンプについては、次年度以降の検討事項とさせていただくこととする。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.8	利用者保護者	施設利用	入場券の申し込みなしに夏祭りを利用したい。2年前は申し込みなしで大丈夫だったので、できるのではないかと。	当日の申し込みだと、並んで名前を書いてもらわなければならない、混雑の原因になったため、夏祭りにスムーズに入場してもらうための処置だとお伝えし、納得していただいた。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.10	利用者保護者	その他	児童館を利用している児童が、子どもにちょっかいを出し、困ってしまう。嫌だと思ふような行動を取らないように言ってもらいたい。	職員がそのような事態に気がつかなかったことについて謝罪をする。また、職員がしっかりと児童を見るようにすることをお伝えする。職員全員で意識を共有し、児童との関わり合いについて配慮していく。
J	児童館・学童クラブ	2011.4.25	利用者保護者	職員の対応	退室途中に階段で転倒し、耳の付け根を切る。止血し習い事へ行かせ、保護者に連絡をする。当日夜に保護者から連絡があり、「病院に行き9針縫った。職員がすぐ病院へ連れて行くケガではないのか？」とのこと。	自宅まで出向き、謝罪する。 担当職員間で怪我の対応・報連相の再確認を行い、後日改めて面談を行う。 同じことのないよう保護者に約束する。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.8	利用者保護者	その他	保護者より電話にて連絡がある。同じ学童の児童から、朝の通学途中に待ち伏せされ、「バカ」とのしられた。	該当児童を呼び、事実確認を行い、確かにそのような事実があったことが分かる。他人をのりする行為はやめるように伝え、その内容を保護者にも伝え、職員で情報の共有を行った。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.7.12	利用者保護者	職員の対応	電話にて保護者より連絡がある。「職員に対する不信感が高まったので退会する。学童クラブの大きな変更について説明が無い、障がい専門としたスタッフがおらず理解度が低い、本児に対する職員のフォローが足りない。」など伝えられる。	説明不足についてお詫びをし、個別対応については学童クラブとしての限界があることについてのご理解を求めた。結果として、この方は退会されたが、育成方法について職員とも改めて話し合いを行った。
J	児童館・学童クラブ	2011.8.1	その他	施設運営	学童クラブとしてのまとまりに欠けている、個別の対応に手を取られ全体を把握できていない、遊びの場所が拡散している、おやつを一斉に食べていない。	施設長と担当職員で育成方法の見直しを行う。それらを書面にまとめ、区へ提出する。
J	児童館・学童クラブ	2011.9.22	利用者	施設運営	電話で区へ直接「職員配置に問題があるのではないか」との苦情がある。	区と相談の上、ご意見を頂き、保護者と面談の時間を持つ。職員配置、言葉遣い、グループ活動など様々な要望が寄せられ、担当職員間で相談しつつ改善していくことを約束する。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.23	利用者保護者	職員の対応	保護者から電話で「自分の子の遊び方が悪いと館から帰された。態度が悪いのは分かるが、同じようなことをやっている子は他にもいるのに自分だけが叱られたと子どもから聞いた。平等に指導してほしい」と訴えがあった。	対応した職員の伝え方が良くなかったことを謝罪した。児童への注意の仕方、その後のフォローまで丁寧に行うように職員間で確認した。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.25	利用者保護者	施設運営	「子どもが泣いて帰ってきた。何があったのか」と状況説明を求めて保護者が来館した。	高学年のボールの早さや雰囲気怖かった事が原因。低学年でも入りやすい雰囲気作り、遊びの棲み分け等対応していくと伝える。
J	児童館・学童クラブ	2011.8.2	利用者	施設管理	館のエレベーターホールの窓に部屋が対面しているので、見られるのが困る。	窓全面にすりガラスシートをはった。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.10.6	利用者	施設運営	特別行事の申し込みが先着順なので、働いていると早目に申し込みに行けず定員に入れない。	抽選形式など次回行う時は方法を検討する旨を伝え納得していただいた
J	児童館・学童クラブ	2011.5.12	利用者保護者	その他	帰り道の巡回パトロールの方が、信号無視をしている子を見ても注意していない。	パトロールの方に児童達への声かけをしっかりともらえるよう話をした。また児童達にも帰りの会で交通ルールやマナーの話をした。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.27	利用者保護者	その他	子どもが「疲れたから学童クラブに行きたくない」と言っているという話がある。遊んでいる時に他児に気を使ってしまい、疲れるようだった。	連絡帳などでこまめに学童クラブでの様子を伝えた。保護者も成長の一貫として捉えていくということだったため、一緒に見守っていくことを話した。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.31	利用者保護者	その他	特定の子との関係が気になる。学校からクラブへ来る道でちょっかいを出されるなど、大人の見えない所での様子を心配している。	来室中の2人の関わりについて数週間にわたり記録をつけた。お迎えの時などに様子をこまめに伝えたことで、保護者も安心されてきている。
J	児童館・学童クラブ	2011.6.1	利用者保護者	職員の対応	他児童に意地悪な態度をとってしまったことについて職員が話をしたが、その話し方が一方的に責められているように感じ、悔しい思いをしたようだったと連絡帳に記入があった。	改めて児童の話を聞き、そのことを連絡帳で伝えた。連絡帳にも「話を聞いて頂きありがとうございます」という返信をもらった。
J	児童館・学童クラブ	2011.6.3	利用者保護者	その他	帰り道に同じ方向に帰る2名の児童たちから木を持って追いかけられた。学童クラブでの様子も心配になったため、話を聞かせて欲しい。	日常の様子を伝えた。翌日に双方児童から話を聞き、児童たち同士で解決をした。その旨を電話で保護者にも伝えた。
J	児童館・学童クラブ	2011.7.15	利用者保護者	その他	帰り道に頭をつかまれ、壁に頭をぶつけられるという事があった。周りにいた集団で挟み撃ち等もされ、泣いて帰ってきた。以前も同じようなことがあったため、相手の保護者と直接話をしようか迷っている。	周りの集団にいた児童たちを含め、関わりがあった子の家庭に事実を知ってもらうために、学童クラブの職員から該当保護者へ連絡を入れた。壁に頭をぶつけたという児童の家庭からは、直接謝罪したいという事だったため、保護者に確認をとってから連絡先を教えた。家庭同士で話し合い、解決した。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.9.30	利用者保護者	施設運営	水分補給の方法について連絡帳で記入があった。水分を自分からとろうとしない子であるため声をかけて欲しいということと、クラブでの水分の提供方法と時間について指摘があった。	学童クラブ職員間で検討し、声かけの強化とともに水分提供の方法と時間を見直した。その旨を保護者にも伝え、納得してもらった。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.2	利用者保護者	その他	1年児童とのケンカについて問い合わせがある。わざとやった、やっていないは重要ではなく、うちの子がそういう子だというレッテルを貼られたくない。	現状の友達関係を説明の上、職員の対応を伝える。保護者に納得していただいた。
J	児童館・学童クラブ	2011.5.2	利用者保護者	その他	学童クラブとして、児童の言葉遣いについて、もっと指導した方がいいのではないかと。	話を受け、児童たちに言葉遣いについて話をする。
J	児童館・学童クラブ	2011.6.21	利用者保護者	その他	1年児童が無理矢理家に遊びに来た。以前にも同じようなことがあったので困っている。	相手方の保護者に連絡を入れ、状況説明するとともに、児童たちにも帰り道について話をする。
J	児童館・学童クラブ	2011.9.2	利用者保護者	施設運営	帰り道、シルバーパトロールさんが子どもより先に行ってしまう。なぜ付いてきてくれないのか。	シルバーパトロールさんは児童の送り迎えの為にしているわけではない旨説明。保護者納得。
J	児童館・学童クラブ	2011.10.12	利用者保護者	その他	子どもが夜20時まで帰ってこない。1年児童と遊んでいた。今後こういう事が起きたら困る。	相手方の保護者に連絡し、児童にも個別に話をする。また、更に、学童クラブ児童全体に向けて話をする。
J	児童館・学童クラブ	2011.9.29 2011.10.13	利用者保護者	その他	同級生の友達関係を気にしている。仲間に入れて貰えない。更に、上級生に悪口を言われる。その状況は改善されるのか。学童の環境が良くないのではないかと。	学童の現状を踏まえた上で、児童たちに継続して伝えていっている段階。少しずつ改善されてきている。保護者の方にも納得していただいた。

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
J	児童館・学童クラブ	2011.10.8	利用者保護者	職員の対応	前日の土曜保育で、職員に刃物を向けられた。警察に連絡する、と連絡があった。	子どもが勝手にカッターを取り、ふざけていたため、使用方法について、カッターを持ったまま注意を行ったことが、児童から保護者に誤って伝わってしまったようだ。状況を報告し、誤解を与えるような行動だったと謝罪。保護者の方にも納得していただいた。
K	障がい児・者支援施設	2011.10.1	利用者保護者	職員の対応	放課後の余暇支援をお願いしたのだが、帰宅した際に外の気候と合わない格好をして戻ってきた。本人は自分で衣服の調節ができないので、支援時は配慮してほしい。	こちらの配慮不足が原因なので、直接出向いてお詫びするとともに、担当職員に衣服調整を再度徹底するよう伝えた。
K	障がい児・者支援施設	2011.4.11	利用者保護者	職員の対応	月曜の朝、保護者からの電話で、「週末の歯ブラシの持ち帰りの際、自分の歯ブラシを他の利用者さんが持ち帰ってしまったことを本人が気にしている。また、その歯ブラシは使わないでほしい。」と言われた。施設長が、電話で謝罪し、再発防止に気をつけることを伝えた。	担当職員に、持ち帰りの際、ひとりひとりの荷物を再確認すること、トラブルに至らないように充分配慮すること等の指示をし、全職員に周知をした。
K	障がい児・者支援施設	2011.10.20	利用者保護者	安全管理	利用者が入り出る玄関扉のドアクローザーが急に閉まり、手をはさむなどの危険性があると保護者より数件言われた。	すぐに業者を呼び、応急処置を施した。また、その後修理を行なった。
K	障がい児・者支援施設	2011.9.12	利用者保護者	施設管理	駐車場の混雑が激しい。共同で利用している他施設の保護者は、混雑緩和のための一方通行のルールを守っていないようだが、どのようになっているのか。	他施設の職員にも現状のルールを確認。一方通行のルールが設定されていないとの認識であることが分かる。その施設での駐車場管理は保護者会であるとのことから、それぞれの責任者と保護者会代表で話し合いの場を持つ。保護者から、一方通行にした場合に使用する道路の安全性に不安があるとの意見があり、急なルール作りは困難。ただし、一方通行のルールへの協力を呼びかけることは可能とのなので、周知を依頼し、保護者へお便りが発行される。申し入れいただいた保護者には、上記の内容を伝えた。
S	子ども家庭支援センター	2011.5.23	利用者	職員の対応	利用者から「職員の言葉に傷ついた」と江東区区长宛てに手紙が届く。	利用者に対する言葉かけ、接し方など職員で振り返り、話し合う。ひろばに来た方々が気持ちよく利用できるような関わりを確認した。
S	子ども家庭支援センター	2011.5.31	利用者	その他	実習生(男性)が授乳中に授乳コーナーに子どもを追いかけて入ってきたて、不快な思いをした。	実習生に話し、以後気をつけるように確認した。また実習生への職員の関わり・配慮を確認した。

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
S	子ども家庭支援センター	2011.5.31	利用者保護者	施設管理	5月31日午後15:15に利用者から電話がある。 「今日の11:30～14:30まで利用した。帰宅して財布を見たら13,000円入っていたのに10,000円が抜き取られていた。同じ広場にきている母親のしたことだと思うとショックだ。やりきれない。」と話された。	利用者に警察へ届け出ることを進めたが、今回の件について、自分の不注意も大きかったので、届け出ないとのこと。しかし、利用者の思いを受け止め、ミラーの設置、利用者が貴重品を持ち歩けるようにポシェットを置く、入口に貴重品についての張り紙と通信にお手紙を載せて、貴重品の管理についての呼びかけをした。その旨を電話とお手紙で利用者につたえる。利用者からは「いろいろしていただいてありがとうございます。気持ちが落ち着いたらまた遊びに行きます」とお返事をいただいた。
S	子ども家庭支援センター	2011.7.28	利用者保護者	職員の対応	「今度来たひろばの職員が、帰りがけの親子に謝っている姿を見たが、笑って謝っている姿に本当に謝罪をしているようにはみれなかった」と葉書がきた。	ひろばとファミサポとで、利用者との関わり方や接し方などを話し合いを行なった。利用者が安心して来ていただける場として、職員がどうあるべきかを話し合い、通信に謝罪とひろばで気をつけていくことについて掲載した。
S	子ども家庭支援センター	2011.9	その他	職員の対応	関係機関から電話で「巡回の引き継ぎができていない。準備不足。対応が軽い。」という連絡が入る。	注意を受けた事に対して回答文書を作成し、こちらの思いをお伝えし、今後も協力していただけるようお願いをする。
S	子ども家庭支援センター	対応中	利用者・その他	施設管理	相談者、関係機関から電話がつながりにくいとの苦情が多い	対処としては、まずお詫びをしている。また、 ①別の電話番号を案内 関係機関にはホットラインの番号も案内している。 ②担当課に電話がつながりにくい状況、苦情が多い件を伝えている。
S	子ども家庭支援センター	2011.9.15	利用者保護者	職員の対応	午後のプログラム(粘土で遊ぶ)参加後帰宅。しかし夕方「スタッフと話がしたい」と再度来所。「午後のプログラムで、みな、おみやげに粘土をもらっていたが、自分には声がかからずもらえなかった。」とお話にきた。	特定の職員を指しているようだったが、最後まで誰とは言わず、いつも関わりの多い職員に話をする。施設長もお詫びをし、職員間でも話し合いをもつと伝える。外国の方で日本語が堪能という訳ではないので、本当に感じた事などを伝えきれなかった部分があるかもしれない。その後9/29に来所。その際は再度こちらもお詫びをするが「あの時は言いすぎてしまったかもしれない」と申しえわけなさそうに話しをしてくる。
S	子ども家庭支援センター	2011.8.17	利用者	安全管理	利用者からの訴えがあった。 「子どもが水虫になった。利用者の中に明らかに水虫なのに、ひろば内を裸足で過ごす人がいる。防ぎ様はないのか。ひろばに来ている知人の子どもも水虫になったと聞いている。」	病名などは明かさなくて、衛生上大人の靴下着用をお願いをすることとし、受付にその旨を掲示し、来所した裸足の方にも声をかけるようにした。