

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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	保育園	設備・環境	その他	屋上に設置されている調理室用の排気ダクトの音がうるさ過ぎて、生活に支障をきたしている						○	法定内のデシベルではあるが、近くに寄って聞くとかなりの騒音と感じたので、応急的な措置として防音シートを張った。しかし効果がなかったようで、再度のクレームが届いたため、防音工事を行った。(2018年4月工事完了)	解決
2	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	幼児クラスで、廃材を使い製作をしている。しかし、その廃材の取り合いで喧嘩をしたり、家庭に持って帰ってくるが多く、廃材での製作をやめてほしい。	○		○				職員で話し合いを行いを行った。その上で廃材を利用した製作の大切さを確認。また、使用する場合ルールを決めて行うように決めた。保護者の方と面談を行い、廃材利用での製作の大切さや話し合いで決めたルールを伝えると理解していただけた。	納得頂く
3	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	手紙(意見箱含む)	7月に「夏祭り」で二階ホールを使用したのが、空調設備がよくない。多くの子どもたちが集まったとき暑すぎて倒れそうになった。エアコンを駆使してもその機能が発揮されず、意味がない。						○	工事を行った時の設計士に話し、対応を検討。	解決
4	保育園	職員への苦情	電話	クリスマスの配役決めへの担任の対応に納得がいけない。	○	○					担任から個々の把握ができていなかったことを謝罪。もう一度子どもと話し合いの時をつくり、その経緯、結果を伝えた。	納得頂く
5	保育園	職員への苦情	電話	主任不在だったため、電話口に出た副主任に、「降園時、靴やズボンに砂が入っていた。洗濯など家で対応できない。子どもが自分ができるようになるまで、砂遊びはやらせないでほしい」との要望と、砂が入りっぱなしになっていたことへの職員への不信感を話される。			○	○		○	主任、クラスと話し合い、服や靴に砂が入りっぱなしなのは不衛生であるため、服の砂を払うこと、靴の砂を出すことを習慣化できるように子ども達に伝えていくこと、身に付くまでは大人が気を付けていくことを主任が伝えた、その上で、砂遊びの了承も貰った。	納得頂く
6	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	短期間に通院レベルのけが(打撲、縫合傷)が2度あったことに対して、今後不安に思う。安全管理、対策をしっかり行ってほしい。				○		○	事故防止対策を検討する会を開き、怪我のあった園庭での遊び方、職員の見守り方等を再確認した。	納得頂く
7	保育園	他利用者の行動	連絡帳	特定の児童に、その他の特定の子が、過剰な関わりをしているのではないか。お迎えの際にたたかれる姿をよく見る。日中もそうなのかと心配になる。職員はこの件をどう思い対応しているのか。	○	○					ご両親と面談。その場面で、職員が対応しなかったことを園長、担任で謝罪する。園での様子、こういったことが見られた時の対応等改めて説明させてもらい、理解していただいた。また、全職員でこの件を共有するようにした。	納得頂く
8	保育園	職員への苦情	電話	10月クラス便りに、男児の誕生日がぬけていた。と、祖母からの連絡があった。						○	事実確認をし、すぐに謝罪をした。翌日訂正したものを配布し、改めて謝罪をした。クラス便りに記載する誕生日の子について、2名以上で確認を行うこととした。	解決
9	保育園	職員への苦情	対面	兄弟で通園している園児の傘2本を傘立てに置いていて、降園時持ち帰ろうとしたところ、傘立てと共に移動してしまっており、見つからないと連絡があった。						○	傘立てに傘がある時には、傘立てを移動しないこととした。	解決
10	保育園	他利用者の行動	手紙(意見箱含む)	特定の保護者の車が駐車スペース以外の場所に停めていて、駐車スペースに空きがあっても停められないとの連絡があった。						○	駐車スペース以外に駐車している場合にはルールを伝えるようしている。駐車場の利用について再度掲示をした。	継続対応

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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			
11	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	その他	2018年度に向けての行事の変更が、説明不足、早急過ぎで納得いかず、信頼していたのに不信、不満を抱くことになった旨、第三者委員会宛で3通事務局に寄せられる。行事の多さ(保護者参加も)を選んで入園しているが、保護者の意見は全く聞かず一方的で納得できない。保護者の意見を聞いて再考してほしい。	○		○					園便りやお手紙、懇談会で説明はしてきた。しかし納得してもらえるものではなく、懇談会で出た保護者の意見を受けて再度職員で話し合いをしつつ決めたのだが、園の独りよがりな部分も大きかったと反省。第三者委員会の皆さんの意見も踏まえ、年度をまたいでいるが保護者の意見を聞く「ミニ懇談会」を数回開催。保育者から行事見直しの経緯を詳しく伝えたくて、保護者の意見を伺う。まだ途中であるが、保護者との直接対話はとても貴重なものになった。これから懇談会に参加されなかった保護者あてアンケートをお願いし、保護者会の役員さんと協議しつつ決定していく予定。	継続対応
12	保育園	職員への苦情	連絡帳	最近、顔の傷が多く、病院でも処置が遅いと跡が残ることもあると言われていたので、キズが出来た時には早く教えてほしい。	○	○						キズが出来た時の状況が曖昧であったこともあるのと、キズが続いてしまった事も原因と思われ、謝罪と対応を直接話をしていた。	納得頂く
13	保育園	職員への苦情	対面	担任になった職員から挨拶や話がない。信頼関係を築きたいと思っているが、先生の方はそうではないのかと思ってしまう。			○	○				年度途中の担任交代で不信感も抱かせてしまっていた。お便り帳への記載と、直接会った時に職員から謝罪し、信頼関係を構築していけるように努める。 また、園長からも謝罪すると、「前担任はお迎え時に子どもの様子も良く話してくれていた。同じようにとはいかなくても、伝えてほしい」とのこととも言われ、担任にも伝え声掛けを意識して、挨拶も笑顔でしていくようにしている。	継続対応
14	保育園	職員への苦情	その他	連絡帳に意見の書かれた付箋が貼られていた。内容は、「ある職員についてだが、自分には挨拶があるが、子どもに対しては、何か月も前から挨拶してくれなくなった。以前、苦情のようなことを言ったせいなのか？今後子どもに対して嫌な態度をとられないか心配である。また、次年度に担任にならない事を願う。」ということだった。			○					該当の職員と面談を行った。職員としては区別してそういった対応をした意識はないとのことだった。再度、その職員へは、保護者に不安を与えないように、「どの子に対しても変わりなく挨拶、対応をしていくことの大切さについて話しをした。	様子見
15	保育園	職員への苦情	電話	退職する職員との写真撮影を頼んだが園長の対応が冷たかった。何故、そのような対応をしたのか教えてほしい。			○					園長が電話にて事情説明と謝罪を入れる。後日、直接、保護者と面談し謝罪し今後の対応には気を付けることを伝えている。	継続対応
16	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	その他	①保育園の時計が遅れているため定刻になっても受け入れてもらえなかった。また、時計が受け入れクラスにより誤差がある。 ②衣類の入れ間違いが多い。				○				主任が電話対応(日中)で保護者の申し出の確認と思いを聞き、今後の改善結果報告に向けた流れを説明する。お迎え時に保護者と直接面談し話す。その時に、改善策を伝える。 翌日、園長が保護者に対し直接謝罪し、改善策を伝える。	納得頂く
17	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	①クリスマス会で祖母への職員の対応に疑問を感じた。 ②クリスマス会(行事)における子どもの安全管理対策に不安を感じた。				○				お便り帳の申し出に対し配慮が行き届かず祖母様とお子さんに不安な思い、心配をおかけしてしまったことを主任と担任が謝罪する。行事における職員の動き、引き継ぎ等改めて徹底して行くことを説明している。	納得頂く
18	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	クリスマス会における保育園の対応と安全対策について謝罪と説明を受けた翌日に当該職員から謝罪された。昨日で話しは済んでいるはずなのに何故このような対応を取るのか？園の方針なのか？園長の話しを聞きたい。					○			園長不在であったが先より保護者へ電話で連絡を入れる。今回の行事の一件について謝罪する。また、今朝の職員の対応についても管理職の指導不足であったことを謝罪する。今回の一連の流れについて園長としての見解を問われ、園内で検討・確認した再発防止策を説明する。また、保護者からの申し出により①危機管理意識の強化②職員とその他の大人の明確化③職員の育成が伝えられる。そのことに対し保育園としてしっかりと向き合っていく旨約束する。	様子見

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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		
19	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	保育園で泥んこ遊びをした後の洗濯が大変で腰が痛くなる。泥んこ遊びは毎日やるのか？			○				保護者から電話での申し出に主任が対応する。この時期の子どもにとっての遊びの大切さとそれに伴う保護者のご負担へ協力をお願いを伝える。他の人はどうしているのか？という問いかけに、泥んこ用の古い衣服を用意したりしていることも伝えている。	納得頂く
20	保育園	職員への苦情	連絡帳	2歳児保護者から、子どもがおもらしをしてしまった時の職員の対応に失望した。		○					お便り帳の申し出に対し主任が当該職員から聞き取りを行う。その中で、昨日の対応に対しての保護者の思いを伝え保育者としての立ち居振る舞いにおいて注意喚起を促す。保護者に対しお迎え時に申出の件とそれを受けての職員との話し合いの結果を伝える。保護者からは、早速の対応に感謝のお言葉をいただく。	納得頂く
21	保育園	その他	対面	新園舎建設にかかわり、騒音等の苦情を近隣の方からいただく。				○	○		苦情が来た際には、理事長が丁寧に対応を行うことで対応した。	継続対応
22	保育園	その他	対面	運動会を、近隣の苦情があるからと言って室内(体育館)で行う事に納得いかない。	○						臨時の保護者説明会を開き説明をした。	納得頂く
23	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	子ども同士のトラブルで顔を引っかかれ、処置をした後様子を見ていたが赤くも無く散歩に行く。傷は段々と赤味を増して帰園後保護者に電話をして通院。何故早く病院へ連れて行ってくれないのか。誰が病院へ行かないと判断したのか、マニュアルなどの見直しなどして欲しい。		○					怪我マニュアルの再確認、首から上の怪我は基本的に通院する事を職員全体で再確認した。	納得頂く
24	保育園	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	通院の為遅れて登園して来た保護者に、丁寧ではない貼り紙がしてあるだけだった。園の管理はどうなっているのか。		○			○		行政と園と現状の確認をし、今後の対策として遅れてきた場合は事務室まで連れて来て頂き、その後時間や体調によって室内か戸外か保護者と相談する。	納得頂く
25	保育園	職員への苦情	対面	母親が子どものイヤイヤ期と担任に相談したところ、その時の対応や言葉掛けが高圧的だった。他の保護者への対応は自分の時と比べて優しく感じられ憤り、不信感を感じた。		○					園長、副園長、担任が謝罪した。	解決
26	保育園	設備・環境	行政に連絡	土曜日に園の工事をしており、その場所に工事機器が散乱していて、園庭には車が2台止まって避難路を塞いでいた。		○			○		行政から謝罪をし、行政と職員全体で危機管理意識の再確認をした。	様子見
27	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	児童の怪我について、家庭への連絡が遅いのご指摘を受ける。	○	○					児童の怪我に対しての対応の甘さ・遅さについてお詫びをする。	納得頂く
28	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	保護者より個人情報の管理上、児童の誕生日の掲載を控えてほしいと聞いていたが、誤って掲載してしまった。		○	○	○	○		保護者からの指摘で気づき、すぐにお詫びの上で、次年度以降は全ての児童の誕生日の掲載を控えることを伝える。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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		
29	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	子どもが上級生から悪口を言われたり馬鹿にされるということが続いている。指導員から児童に対して話をしてほしい。			○				本児・相手児童の双方から話を聞き、内容について相違ないので、相手児童に指導する。 児童との話した内容について保護者に報告する。	納得頂く
30	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	連絡帳を忘れた学童クラブ児童について、担当が他の職員に相談せず、また保護者と連絡が取れる前に、児童本人の弁とここ数週間の例に基づいて実際に保護者が希望していた時刻とは違う時刻に帰宅させる。一時児童の所在が分からなくなり保護者からお叱りを受ける。	○	○					児童は予定通り一人で通院後自宅に帰っていた。担当と施設長で謝罪をし、連絡帳を忘れた場合は必ず保護者との連絡が取れてから送り出すということについて改めてお約束し、ご理解いただいた。	解決
31	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動と職員の苦情	その他	2・3年児4名が2年女児の髪の毛を引っ張ったり、押したり等の行為をする。職員が止めに入る。その場で、納得のいく解決が出来なく連絡・報連相不足も加わり、保護者と話し合いをした。起きてしまった行為は、いけない事だということ子どもたちに伝えて欲しいと言われた。		○					保護者のご意見をよくうかがった。集団の時間に、いやがる行いはしてはいけない事、人として思いやる気持ちを持つ事等話をする。今後も、子どもたちの気持ちを考えながら、みまもっていくと同時に、職員間の報連相に抜けがないよう意識を高める。	様子見
32	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動と職員の苦情	対面	該当児童の、同学年でよく遊んでいる女児の校帽を触っていて男子トイレに飛ばしてしまった。職員もその時点を見ていなかった。同女児の持参した扇子が他児が触って破損する等トラブルも続き「いじめられている」とご意見を頂く。		○				○	子どもたちの中のルールを再確認し、職員それぞれが子どもたちを見守ることができるよう意識づけと、具体的な立ち位置等を検討する。	様子見
33	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	行政に連絡	ドッジボールの際、パスをとり損ねメガネが破損、パスをした相手のご家庭に弁償するように仲介してほしい。	○				○	○	仲介はできないとお断りした。子育て政策課にもお電話がいったが、同様の対応で終了した。	その他
34	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	その他	利用者アンケート内で、「職員が子どもの指導時に「お前」と言っている場面を見て、あまり良くないと感じた。手本になる立場としてはどうか」という指摘を受ける。		○					職員会議でアンケートの内容について共有し、管理職から子どもの呼び方について職員全体に向けて厳重に指導する。また、アンケートが匿名であったので、年度末の保護者会にて管理職からアンケート内容の報告と共にお詫びする。	様子見
35	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	4年男児保護者より、子どもが職員から注意を受けた際に、右太ももを叩かれたと家で話していた、職員が子どもを注意することがあるのは当然としても、職員の対応としてそれはどうなのか、改善して欲しいというご意見を頂く。		○					当該職員と事実確認をしたところ、清掃をしていた際にモップに児童が乗ってきて、注意をしても聞かなかったので足を叩いたと認めた。対応に関して、まず大人として言葉で伝える事を主任指導員より指導し、法人に反省文を提出してもらった。翌日当該職員、主任指導員、理事長と直接ご家庭まで出向き、職員としての対応が不適切であったこと、今後は対応を改めるという事を謝罪した。本人と保護者には納得して頂き、当初当面は通わせないという意見を頂いていたが、新学期よりまたよろしく願いますと態度を軟化して頂くことができた。	納得頂く
36	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	法人宛に匿名で、職員に注意されたがその言い方「○○先生に言いつけるよ」に子どもが納得していないのご意見を頂く。		○					匿名希望で、お名前を明かしていただけなかったので、日頃の関わりの中で改善していくという回答をした。現場では、当該職員と確認したところ、思い当たるがどの児童に言ったかはわからないとの事だった。主任指導員からは、職員一人ひとりがフロントラインであるという事を自覚した上で、誰かに言いつけるという対応ではなくそれぞれが児童としっかり向き合っていく事をお願いした。行政の運営主任にも報告を入れた。	様子見
37	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	学童クラブの入会申請において、対応した職員の説明に不適切な部分があった。結果的に期日までに申請することが出来たが正確な情報を伝えてほしかった。	○						行政の担当者との相談し対応した。施設長と主任が対応し、説明に不十分な部分がありご心配とご迷惑をおかけしたことを謝罪した。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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		
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情		将棋教室の申し込みを、職員の手違いで将棋タイムの申し込みで受理してしまう。将棋教室に参加できなかった。	○	○					保護者へ電話で謝罪を行い、プログラムの申し込みの流れを職員で再確認する。	
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	行政に連絡	学童クラブ利用申請の際に延長保育利用申請を提出した方がいた。担当が保護者の労働時間を確認すると、延長保育利用の基準に達していなかった。そのことを保護者に伝えると、審査基準に対して苦言を言われた。	○		○			○	行政での基準を明確に伝えるとともに、その家庭にとって現状で出来る範囲の良い提案を考え連絡した。それでも延長利用申請を出したいという希望があったので、その通り申請書を行政に提出した。申請を提出した結果、延長保育利用申請の不承認通知が届くことになり納得いただく。	納得頂く
40	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	ご飯を食べている時に、歯の横に傷があり血が出ていた。3年生の児童に蹴飛ばされたと言っている。以前にも同じようなことがあり、自分の子どもがターゲットになっていないか心配である。	○						状況を見ていた職員はいたがお迎え時に報告を怠っていた。次の日のお迎え時様子を説明した上、その日のうちに報告しなかったことに対して謝罪した。	納得頂く
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	連絡帳	母親から「自分の子どもが足にあざを作って帰ってきた。5年生の子に足を踏まれたと言っている。自分の子どもがいじられているのではないか」という問い合わせがあった。	○						遊んでいた時の状況を見ていた職員が、保護者に詳しく説明した。(踏んだ時に謝ったことなど)	納得頂く
42	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	パート職員のプレイルームでの対応。間違えてしまった児童に対して他児が責めていた。その時、我が子が助けてあげられなかったと帰宅後母に話した。職員は気づかなかったのか、対応しなかったのか話しを聞きたい。		○					状況を確認し、折り返し電話で説明。その時の状況は確認しており、普段の関係性から注意をしなかった。(注意をするような状況ではなかった) 今後は、友達関係であっても、周囲を不快にする言動はその場で注意することを、当該職員と確認した。	解決
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	行政に連絡	近隣の公園で「館の職員が、幼児を遊ばせず占領している。一緒に遊んでくれるならよいが、危ないからと端に寄せていた」と幼児の母親より苦情がある。	○	○					出張児童館をするために公園に向いた職員が、固いボールで遊んでいる小学生の近くに幼児がいることに気づいた。危ないと感じたので端に避難誘導することがあった。幼児の母親は館の事業であると思い、苦情に至る。行政にはその旨を伝える。匿名だったこともあり、母親には説明をすることができずにいる。	様子見
44	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	インフルエンザによる学級閉鎖の対応、並びに兄弟児がインフルエンザになった場合の対応で登室自粛の要請は理解するが、子どもへの伝え方が厳しすぎるのと共に、マスクを外しただけで、注意されるのには不満がある。	○	○					感染防止拡大を防ぐために、マスクの着用は重要ではあるが、子どもの気持ちに寄り添った声掛けや対応ができていなかったことに謝罪し、ご理解頂けた。また、流行期にはお便りや一斉メールなどで周知徹底していく。	納得頂く
45	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	児童が転んで、腰をぶつけた際に、本人が嫌がるのを理由にぶつけた箇所を確認しなかった。当該児童の特性から言葉のみによる意思疎通は難しいことを加味してほしいとご意見を頂く。		○					児童が嫌がる様子があっても怪我等が疑われる場合があるので、必ず職員が見て確認する。また、専任職員は目を離すことのないお湯に指導・確認していく。	納得頂く
46	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	児童に加配職員がついていたが、突発的に便所の芳香剤を口にしてしまう行動を制止することができなかった。職員の対応や危機管理の甘さについてをご指摘いただく		○					児童の特性を再度確認して、加配職員の立ち位置の再確認と移動時には必ず手をつなぐことをお伝えした。	納得頂く
47	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	育成中のトラブルがあったことについて、父が迎えに行ったときに伝えてもらえなかった。	○	○					急を要する場合や、怪我等をさせてしまったり、相手方が連絡や面会を望んでいるようであれば父にも伝えていく事をお伝えした。。	納得頂く
48	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	職員の報告の仕方に対して不信感を感じた。	○	○					事柄が起きてしまったことに謝罪し、保護者に寄り添った言葉がけに配慮していく。	納得頂く
49	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	乳幼児のプログラムに申込みに来館したが、受付で対応できる職員が会議中なのでまた後で来館してほしいと言われてしまった。職員の対応に納得がいかない。			○				受付を担当する職員には再度、申込み方法など詳細を伝えること、わからない場合でも担当職員にすぐ取り次ぐことで納得された。	解決

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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		
50	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	他児の投げた雪玉(氷)で子どもがケガをして帰ってきた。詳細を知りたい。	○	○				○	該当児の家庭に連絡を入れ再来館してもらい詳細を両家庭、職員で確認。該当児からの謝罪。帰り際に職員が見ていなかったこともあり、見送りをを行うこと。掲示物などで注意喚起することで納得された。	解決
51	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	連絡帳	他児より子どもが名前をもじられてからかわられている対応してほしい。		○		○	○		該当児を個別で注意し、全体へも帰りの会等で伝える。	解決
52	障がい児者支援事業	その他	電話	生活費(食費)の請求額が前月までより高くなっているため確認を求められる	○					○	すぐに確認したところ、ユニットで管理している食数に差異があることが判明する。連絡を頂いた代理人にはすぐに電話で事情を説明し謝罪する。また、差額は翌月精算する旨もお伝えする。同ユニットの他の利用者の方にも書面で説明と謝罪を行った。	納得頂く
53	障がい児者支援事業	他利用者の行動	連絡帳	指導後に待合場所で、お子さんやきょうだいがタブレットやスマホを見ていることがある。他のお子さんのもので、どうしても気になって触ったり取ったりしてトラブルになることもあると思う。持ち込まないルールに出来ないか相談があった。						○	対面にて職員より「時間を持って余ってしまうお子さんもいる。持ち込み不可のルールにはしないが、”他の方のタブレット等が気になるお子さんもいるため、出来るだけ指導室内で見えるようにお願いします”という呼びかけをします」とご説明した。掲示と直接の声かけで注意を呼びかけた。	納得頂く
54	障がい児者支援事業	設備・環境	その他	玄関や食堂に1階男子トイレの臭いがする時がある。						○	トイレの壁面、利用者の手の届かない部分に芳香剤設置を行った。しかし、芳香剤を気にされる利用者がトイレ内の洗面台に足をのせ取り外してしまう。その為、利用者の安全面を優先し、現在、他の方法を検討中。	様子見
55	障がい児者支援事業	支援内容(ケア/嗜好・選択/サービス)	その他	行事の際、会場内を大きく移動しながら様々な場面を写真撮影していた保護者がいた。園として撮影は「ご自分のお子様中心に」というきまりがあったはずだが、ルールが徹底されておらず、不快だった。	○	○				○	行事中に撮影していた保護者へ職員から口頭で撮影の仕方について注意したが、行事後に職員全体で確認したところ、撮影の仕方とデータの内容に問題があると判断した。撮影していた保護者へ、撮影の仕方への注意とデータの削除を行うよう話をした。同時に、他の保護者から左記の内容をいただき、園長および主任から説明、謝罪をした。園全体には、利用案内と保護者会にて対応を説明し、さらに注意を呼びかけた。職員の対応も徹底していくよう確認した。	継続対応
56	障がい児者支援事業	設備・環境	対面	駐車場が混んでいて入れず大変困った。送迎の終わった保護者が立ち話をしていた。すぐに車を出すように呼びかけてほしい。	○					○	混雑について謝罪した。送迎の終わった方は速やかに駐車場から車を出していただくよう、各クラスから呼びかけた。駐車場の混雑が軽減されるよう、園庭遊びのルールを見直し、掲示及び利用案内で呼びかけた。	継続対応
57	障がい児者支援事業	他利用者の行動	その他	きょうだいが保育室、園庭、行事会場内等で過ごす際に、安全管理に心配がある。	○					○	ご家族がきょうだいの安全管理を徹底するよう、掲示と利用案内で呼びかけた。行事でも呼びかけの仕方を工夫する等、職員間で確認をした。	継続対応
58	障がい児者支援事業	設備・環境	対面	バス送迎中 子どもの乗降中に「道をふさぐな！」と近隣の方に注意を2日連続で注意を受ける。						○	バス停の場所を変えて対応する。その後同様の訴えはなかったが、今後バス停設定の際には十分な配慮を重ねることとする。	解決
59	子ども家庭支援センター	その他		事前打ち合わせ確認書を会員へFAX送信したが、誤って関係のない方に送信してしまった。						○	マネージャーと担当で謝罪に行き、今後同様の事が起きない様改善していく旨お伝えし、納得していただいた。行政にも経過並びに改善点について文書で提出した。	納得頂く
60	子ども家庭支援センター	職員への苦情	行政に連絡	一時預かり保育で 利用日には期限が切れてしまう子育て応援券での申請をうけてしまい、職員の確認ミスで返却もされないままにし、他のサービスにも使用できない状況にしてしまった。もう二度と預かりは地利用しないと厳しい言葉をいただいた。	○					○	何度も電話連絡をしたが 応答がなく 兄弟の他の事務手続きもあったため 謝罪の手紙を書き 書類とともに郵送させていただいた。その後一時預かりの利用と書類の提出があり、お顔を見て改めて謝罪させていただいた。	納得頂く

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の態度・対応 c サービス内容・サービス量 d 権利侵害 e 管理 f その他

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		
61	子ども家庭支援センター	職員への苦情	行政に連絡	一時預かり保育中に7ヶ月女児に原因不明の怪我をさせてしまった。その原因を含めた説明や対応に誠意がないとご意見を頂いた。	○	○				○	行政の係長とともに ご自宅の謝罪に伺った。今後もこちらから連絡をし、怪我の様子を伺うとともに、保険での見舞い金などについて丁寧に説明し、対応していきたい。一時預かりの利用は続いている。怪我・事故が繰り返されないように 環境整備・保育に関して見直しをしている。	継続対応
62	子ども家庭支援センター	職員への苦情	手紙(意見箱含む)	ひろばで同じ子どもばかり見ないで他の子どもにも声をかけてほしい。登録カードも座っていないで取りに来てほしい。		○					該当職員への指導と注意を、他の職員にも報告と共有する。	解決
63	子ども家庭支援センター	職員への苦情	手紙(意見箱含む)	預かりの時、ずっと長く同じ場所で抱っこしないでもう少し遊ばせてほしい。		○	○				該当職員に注意し、次回の一時保育から改善するよう伝える。スタッフ会議でも共有する。	解決