

2018(平成30)年度下半期 社会福祉法人雲柱社 苦情・ご意見受けつけ報告

想定原因 a 説明・情報不足 b 職員の状態・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	保育所	その他	その他	駐車場の警備をお願いしている方に駐車場許可書があるにも関わらず車を止めるなどと言われた。挨拶を無視するなどの行動もある。対策を早急にしてほしい。							○	駐車場警備の方に内容を説明し、今後、気を付けていただくよう伝える。利用者へは、メールにてそのことを返信した。	様子見
2	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	体調不良の子どもの保護者に連絡をする際、父親が休みと聞いていたため第一連絡先となっていた母ではなく、父親に電話をした。母から「父は保険証も持っていないため受診もできない。自分に知らせてほしかった。」と電話をもらう。		○						園長が不在だったため主任が電話に出て謝罪した。翌朝、登園時間の際に園長と主任で母に直接会って謝罪した。次回からは、提出されている順番で連絡させていただくことを伝え、「わかりました。大丈夫です。」とお答えいただく。	納得頂く
3	保育所	設備・環境	電話	近隣の方から、園の駐輪場に朝夕以外に、停めないで欲しいと電話がくる							○	朝夕以外は、駐輪場に止めず園の中に入れてもらうように、保護者にご協力をお願いした。特に誕生会、保育参観等昼間保護者の方が来られる時は注意してみようとする。	継続対応
4	保育所	職員への苦情	連絡帳	劇の役のこと、他児よりもやるのが少ないのはなぜなのか。わが子には難しいことだったのか、きちんとした理由があつての選択だったのか教えて欲しい。子は自分だけ少ないと言っている。	○							役決めの際に経緯を詳細に保護者の伝える。本児が選んだこともあり、そこまで本人が悩んでいることに気づけなかった。再度本児と話してやることを増やした。	解決
5	保育所	職員への苦情	対面	降園したあとにすぐ手に小さな傷があることに気づき、保育士に母が何かありましたか？と聞きに来た	○							母から事情を聞き、本児と話した。本児から他児と喧嘩をして自分の手が相手の歯にあたってその時に傷が出来た事を話してくれた。保育中にあったことをきちんと伝えられなかったことを謝罪した。	解決
6	保育所	職員への苦情	電話	11時半まで園庭に出るのはやめて欲しい。11時には園舎に入って欲しい。						○		狭い園庭の為、全クラスが交替で園庭を使用しているため、せめて11時15までにしたいと伝え、了解得る。	継続対応
7	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	キリスト教保育について、民営化された園として、保護者の同意のないままに実施することは納得できない。市にも参加してもらい、保護者の意見を言える場を用意してほしい。	○							三者協議会(保護者・市・法人)を開催。参加された保護者の意見を伺うとともに、法人から改めて内容説明・提案を行う。今後の対応も含め、一定の了解を得ることが出来た。	納得頂く
8	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	おまつりの内容変更により、園内での食事を禁止したが、年長組の子どもたちの出し物が13:10からある。食事をしないでその時間までもたない。生活リズムよりも行事を優先させるのか？考え方を聞かせて欲しい。	○		○					食事に戻ったり午後に来る形になってしまう事に対して謝罪。子ども達のリズムを崩してもいいと考えているわけではない事を伝えた。	納得頂く
9	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	靴下の間違えが続いている。職員に伝えたが改善されない。きちんと管理してほしい。無くなっている靴下を見付けて欲しい。		○	○		○			写真を撮り、間違えをなくしていくことを伝え実行した。	継続対応
10	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	子どもの言いつけごっこに対して担任が推奨しているような姿があったり、療育の内容の紙を入れてもそのまま返ってくるなど、担任に対する不信感を連絡帳に書いたり、担任以外の人に口頭で伝えてきた。		○	○					園長、主任と面談。連絡帳に書かれたことをもう一度話されたので、園長から発達の事や園での対応のことを伝えた。また個別の月案をたてていることを話し、一緒に考えていきたい旨を伝えた。	納得頂く
11	保育所	設備・環境	対面	クラスに置いてあるホワイトボードは、子ども向けの物なのか、それとも毎日親が確認するものなのか。自分としてはそのボードを毎日親が確認してくださいと言われていない。もしそうなら全体に周知してほしい。出来るだけ参加させたいと思っているから	○							年度末だったので、新担任にもその旨引き継ぐ。個別に対応したり、ホワイトボードを活用する場合は全体に伝えるようにする。	様子見

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				
12	保育所	職員への苦情	連絡帳	4歳児女児が同じクラスの男児に噛まれ通院。遊びの内容や、噛んだ子への注意また、相手の保護者にもきちんと伝えてほしい等意見を頂く。		○					○	保育の中で起こったことについての状況説明と原因について伝え謝罪する。今後このような事が無いように職員ともしっかりと話し合う旨も伝える。	継続対応	
13	保育所	職員への苦情	対面	土曜保育の受け入れ方について2歳児母より意見有。最初に受け入れた担任の対応と、迎え時担任の対応に相違があり母が保育課に確認する。その後、園長にも確認を求める。	○	○						園長、主任、担任とで詳細を確認した。こちらの対応(伝達、確認等)が悪く不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。	納得頂く	
14	保育所	その他	対面	5歳児、高尾山へ遠足時、山頂の広場で数名で鬼ごっこをしていたところ、側にいた家族より「このような場所で行うのは非常識」と注意を受ける。園にも同内容の電話が入る。							○	意見をいただいてありがとうございます、と伝えているとだんだんと感情は収まった感じではあった。園長も遠足に同行していたので、担任から報告を受け直接謝罪も行った。	解決	
15	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	2019年度のクラス担任発表について不満							○	4月の園だよりにて、クラス担任配置についての方針を伝えた。	様子見	
16	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	意見箱	2019年度のクラス担任発表について不満							○	4月の園だよりにて、クラス担任配置についての施設の方針を伝えた。	様子見	
17	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	園児祖母より、子どもが保育園に行きたがらない。集団に馴染みにくい性格なので十分に相応しいケアを保育士にお願いしたいと申し入れを頂く。		○						園児祖母の申し出により園長と面談の機会を持つ。祖母の気持ち、考えをお聞かせいただき担任としても本児の受入れに際し特別な配慮を持って対応することを伝える。その後、祖母より保育士の対応に改善が見られたとの報告を受ける。	納得頂く	
18	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	保育園から持ち帰った歯ブラシにカビが生えていた。保管庫の中で菌が繁殖したのではないか。以前使用していた歯ブラシ立てにした方がよいのではないかとのご意見を頂く。							○	○	他の歯ブラシにはカビが生えていなかったもので、保管する段階で当該児童の歯ブラシの汚れを確認できていなかったことが原因と思われた。その点に関して謝罪、改善点と保管庫の役割(殺菌・消毒)については説明をし、使用についてはご了承いただいた。	納得頂く
19	保育所	設備・環境	連絡帳	金曜日に屋上でブルーシートに足を取られ転んだ際、三輪車に口の辺りをぶつけ、口の中から出血をし前歯がぐらついていたので通院した。謝罪等対応したが月曜日の連絡帳に鼻の横がパンパンに腫れて仕方がないで済ませることが出来ない気持ち、再発を防止してほしいとの記載があった。									お迎え時に謝罪。鼻の横の腫れについては通院することとした。屋上のブルーシートの畳み方を変え、子どもが誤って足で踏むことがないように改善した。職員会で経緯や改善点、注意点などを共有した。	納得頂く
20	保育所	職員への苦情	電話	近隣住民から区に電話が入り、区から園に電話が来る。園から聞こえてくる体操の音楽の音量が大きくてうるさいので小さくしてほしいとのこと。							○	○	匿名なので当人には謝罪できず。音量を下げるのと同時に、職員に音楽を掛けるときは近隣への配慮を怠らないよう周知した。	様子見
21	保育所	職員への苦情	電話	近隣住民から電話が入る。保育園前の私道部分に保育園へ配達する車が停まっただけで自身の車を出すことが出来ない、同様のことが多々あるので駐車はやめてほしいとのこと。							○	○	直ぐに謝罪。配達に来ていた業者に車の移動と今後も気を付けてほしい旨を伝えた。職員にも見かけた場合は業者に声を掛けるよう周知した。	様子見
22	保育所	職員への苦情	電話	近隣住民から電話が入る。保育園の門の前に自転車が置いてあり車を車庫に入れられなくて困るとのこと。							○	○	直ぐに謝罪。保護者には門の前に自転車を停めないようお話をした。職員にも周知。園だよりにて自転車の置き方について留意していただくよう呼びかけた。	様子見
23	保育所	職員への苦情	対面	(特定の職員について)子どもの名前を呼び捨てにしたり、言葉遣いが悪いのでやめてほしいと利用者からお話がある。		○	○						当該保護者に謝罪。当該保護者の意向で、本人には直接話をせず、園長から伝えてほしいとのこと。当該保育士に伝え、他の職員にも注意喚起。後日対応について当該保護者に報告。	納得頂く

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			
24	保育所	職員への苦情	電話	匿名の電話がある。一時保育に入っていた保育者の名前を教えてほしい。いつもと違う雰囲気や威圧感があった。その保育者は今後一時保育に入れないでほしい。とのことであった。		○						匿名のため謝罪は出来ず。その日一時保育に入った職員には苦情について伝えた。指摘のあった職員は非常勤であったが、常勤者は指導しなくてはならないということ、また一時保育はたった1日、たった1度の評価が園全体の評価になり、それが地域に波及してしまう可能性が他のクラスに増してあるので、職員一人一人がその自覚をもって丁寧な保育に努めなくてはならない旨職員に注意喚起を行った。	様子見
25	保育所	職員への苦情	電話	番号24の件を聞いた同じ一時預かりの利用者が予約の電話の際に次年度の担当がその保育者にならないか不安になり相談してきた。		○						番号24の件の後、園で行った対応について説明を聞き、安心した様子だった。	納得頂く
26	保育所	他利用者の行動	対面	自分の子どもがお友だちに噛まれたことに関して、相手の名前を言えるようになってきたので誰か分かった。叩くのはよくあると思うが噛まれるのは生理的に嫌。また噛んだ側の親はこのことを知らず、こちらだけ知っているの、会った時に向こうは笑っていてもこちらは笑えない。噛んだ側の親にもこの件について伝えてほしい。	○	○						面談の際、噛んだ側の保護者にお子さんが時期的に不安定になっていて何人かに噛むことがあった。相談があった保護者にも声を掛けてくださいと伝えた。後日相談者からは、ありがとうございます。連絡が取れました。と話があった。	解決
27	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	保育内容に関して、子どもを見守るということを職員から言われるが見守っているようには見えぬ理解できかねる。		○	○					行政が中に入って、保護者に伝えるとともに、説明不足を謝罪しクラス担当が保護者に対してきちんと保育内容等を伝えていった。	納得頂く
28	保育所	その他	対面	園の外においてある、道路との段差をなくすプラスチック製の段差ステップが、狭い道を通る際に車が乗りあげそのたびにうるさい。夜寝られないとの苦情をいただく						○		音がしないゴム製の段差ステップものに置き換える。音がしなくなった。	満足
29	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	保育中に園庭で子どもが頭部にケガ、出血する。その場を保育士が見ておらず、説明もあいまいにしまったため、不安を感じ、再度説明を求められる。	○	○						再度、事故の状況を防犯カメラ、また、園庭にいた職員からの聞き取りを元に確認、把握しなおし、あらためて説明をする。また、謝罪と共に、今後の保育の上で、同じことが起きないように、子どもの見守りを改善することを説明した。	納得頂く
30	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	新入園児の面接の際に、食事全般の説明および離乳食の確認を看護師が行った。応答の内容にあいまいな部分もあり、心配になった。2日後、同じ内容でさらに1件、区に電話が入った。	○							区が電話対応時に栄養士が休職していることを説明し、理解されたようである。2件とも匿名での意見だったため、入園後に、全体に、栄養士が直接挨拶をし、今後も丁寧に見ていくことを説明する。	様子見
31	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	児童館事業についてなぜ学童クラブの職員が連絡してくるのか。お泊り会の入金についてなぜ育成中に子どもが持って行ってはいけないのか。他の職員に聞いたが回答はなく娘はたらい回しにされた。	○	○						館長が謝罪し、今後担当職員が直接連絡する旨を伝える。また今後、チラシなどで案内に詳しい説明を明記する。	納得頂く
32	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	学童が近隣の公園へ遊びに行った際に、他に利用していた子を押し退けられ、転びそうになった。職員はどのような指導をしているのか不満。今後公園を利用しないでほしい。		○						学童リーダーより謝罪し、学童児に公園へ行く前に指導を徹底すると共に、個別の指導も行う。	様子見
33	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	学童クラブの入会に際し障害児の枠について、主管課と児童館に問い合わせたが、食い違いがあった。	○	○						館長が主管課と内容を確認して、謝罪と共に丁寧に説明。また、時間がかかる場合には折り返し電話する事を徹底した。	納得頂く
34	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	育成中にドリルを破られた。子供同士で謝罪があっても良いのではないのか。また前回は同じ職員がミスをしているが大丈夫か。		○						学童リーダーより謝罪し、職員間での情報共有や連絡帳の見逃しがないように徹底する。また、児童の聞き取りに関してもしっかりと耳を傾ける。	納得頂く
35	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	エビペン所持児童がエビペンを忘れたため、学童の受け入れを断る対応をした。それに対し保護者が、前年度までそのような対応はなかったの、対応の変更に戸惑いや不安を感じた。	○	○	○					前年度の対応変更を伝えていなかったことを謝罪し、児童の安全面・健康面を考えての対応ということをお伝えした。	解決

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			
36	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	利用者が、ホームページを見て自主事業の一時預かりを申し込みに来たが既に枠がなく予約が取れなかった。昨年度から電話での受付が可能になったが、ホームページ上の情報が更新されておらず、そのことについて不満を持たれた。	○	○						施設の不手際を謝罪し、その後、すぐにホームページを更新した。	解決
37	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	連絡帳	6月の個人面談時に、職員の対応の内容が乏しくがっかりした。との意見をいただく。		○	○					対応が、至らなかった点について謝罪した。	解決
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	学童クラブ1年男児の保護者。早朝延長にも関わらず、確認ミスで入館させずに職員とともに、入口前にて、通常の育成時間まで寒い中、待たせてしまった。		○	○					担当職員・リーダー・館長が状況説明と共に、謝罪し、今後このような事がないように改善点を伝え、職員間にて共有する。	様子見
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	電話	保護者より、前日の上唇の怪我について。午前中の怪我に対して17:30の連絡では遅いこと、どのような対応をしたのかについてご意見を頂く。今後の対応について事業所内で話をして欲しい。				○				管理職より改めて連絡をし、謝罪をしている。	納得頂く
40	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	電話	小学生低学年児童保護者「上級生4人にランドセルをロッカーから出されて蹴られた。名前でからかわれた」と話があった。		○						加害側のメンバーは判明し、名前でからかったことも認めたが、ランドセルのことは不明だったため、その旨電話で伝えたところ「今後どう対応するのか」「今後このようなことがないように」と厳しくお叱りを受けた。職員間で情報共有し、学習時の職員配置を見直した。	検討留意
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の 行動	電話	キックベースが怖くて泣いていた。ルールがわからなくて怒られたのが原因らしいと、保護者から電話が入った。	○	○	○					他児から言われていたことが確認できた。そのような気持ちになった子がいることをその子には伝え、保護者には一連の流れを連絡帳にて報告。	納得頂く
42	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の 行動	電話	保護者より「いじめられるので行きたくない」。昼食時の仲間はずれのことのように、これまで目立ってそのようなことがなかったこと。あまり嫌がるようなら他の学童への移動も考えている。		○						その後相手も分かり話したところ、言葉の行き違いなどがあつての誤解と判明した。	納得頂く
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	対面	区の事業「転倒予防体操」が中止となったときに、間違えて3Fまで行ってしまった方が何人かいたので、中止の掲示をしてほしいと要望がある。	○							今後はどの事業でも中止があつた場合はあらかじめ掲示をする旨を伝えた。	納得頂く
44	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	設備・環境	対面	利用者より、「洋室の靴を脱ぐのはおかしい」「朝、ぎりぎりまで入れない」などのご意見を頂く。					○			洋室は絨毯のお部屋なので、靴で入れないことをご理解頂く。また、靴を履いたまま利用できる他の施設を紹介することで納得して頂く。	様子見
45	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	設備・環境	行政に連絡	トイレの便座が冷たい、と行政に連絡があつた。	○		○			○		幼児用の便座が付属してあるため、温かくできない便座があるので、掲示をして周知するようにした。	様子見
46	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	土足で入ってはいけない部屋に幼児が靴のまま入ってしまい、職員が誰もいないと思って、「汚れてしまった」と言いながら床を拭いていたところを幼児の保護者が聞いていた。また、同職員がおもちゃを同幼児に貸し出す際、冷たい感じがした、などが積み重なり、職員に対して不審があると幼児の保護者より申し出があつた。		○						館長が話を聞き、不快な思いをさせたこと、職員の不手際であることをお詫びし、二度と同じことがないようにするとお話をした。「他の職員は皆さん親切なのに残念ですが、どうしても納得がいかないので言ってしまうかもしれません。これからも遊びに来ますのでお願いします」とお言葉を頂いた。	納得頂く
47	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の 行動	対面	乳幼児のお部屋でおやつを食べている方や遊具を片付けないでいる方がいるとの意見がよせられた。						○		職員が定期的に室内の様子を確認すること、掲示等を通して利用者へ周知していくように話をする。	様子見

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		
48	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	小学生低学年の保護者より、職員の指導に対して連絡があった。その理由としてが警泥をされていて自分の都合のいいように次々ルールを変更してしまう事に対して、職員が厳しく指導をした。保護者からすると、勝手にルールを変えてしまうのは悪い事だが、それでも子どもが怯えてしまう程の指導は行き過ぎではないのかとの内容であった。	○	○				○	児童への行き過ぎた対応については、主任より同職員へ指導を行った。翌日職員と児童で話し合い、双方で納得した。職員の対応については、主任・職員より保護者の方に謝罪をし、ご理解頂く。	納得頂く
49	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の行動	対面	以前より、おやつ委員の個人口座に多額のおやつ代が集約されることについて、ご意見を頂いていた方が次年度の集約方法について確認を求められた。	○		○				基本的なシステムは変わらないが、口座については個人口座からおやつ委員会の口座を新たに開設することとなった。また新入生保護者説明会・在校生保護者会でも、おやつ委員の仕事の概要説明をして欲しいと要望され、対応するように職員間で共有。	継続対応
50	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	当施設のプログラムの申し込みは17時までとなっている。時間を過ぎて申し込みに来た児童に対して、職員がお断りをした。児童帰宅後に保護者の方からお電話があり、17時までの周知が徹底されていない事と対応した職員に対してご意見を頂く。	○	○		○			プログラムの申し込みは17時になっていることを丁寧にお伝えし、職員の対応については主任より謝罪し、ご理解頂く。	納得頂く
51	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	電話	小学生低学年児童で、クリスマス会の最中に喧嘩をしている子がいた。職員はその事に気付かず、喧嘩の仲裁をしなかった。児童帰宅後に、保護者よりその件でご連絡があった。	○	○				○	翌日職員より双方の喧嘩に気付かなかった事を謝罪した上で、改めて事情を聞き和解した。内容を保護者に連絡しご納得頂く。	納得頂く
52	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	利用申請があった翌日に、利用したいと電話がある。申込日より利用開始日が異なり、申請日の翌日の利用はできない事を改めて伝え、謝罪をする。	○						申請時の説明の内容を職員間で再度確認、共有した。	納得頂く
53	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	設備・環境	電話	近隣住民より、グラウンドの枯芝が住宅内に飛んでくると連絡を頂く。						○	芝生の掃除を行った。	納得頂く
54	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の行動	電話	隣接する保育園の保護者より、保育園の敷地内の花を無断でつんだり、スロープ遊んでいる小学生がいて注意してほしい。						○	謝罪し、保育園の職員とも共有し職員の見回りをすることを伝える。	納得頂く
55	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	講習を受け、サポート会員になったのにサポートをいっこうに紹介してくれない。	○					○	サポート依頼の内容によってマッチングするため、現状紹介できる依頼がないこと、常にサポートがあるわけではないと説明。また、ご本人自身の健康面を考慮すると依頼のできるサポート内容が制限されることもあることを説明して納得をいただいた。	検討留意
56	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の行動	電話	利用会員より、サポート会員が依頼の時間に少し遅刻をしたり、自転車を貸し返却時に補助席のカバーがなく確認したら無断で捨ててしまったなどうっかりミスが増えてきた。サポート自体はしっかりしているので波風は立てたくないとのこと。	○		○			○	謝罪し、利用会員には別のサポート会員の紹介をすると共に、当該サポート会員には最近の様子を聞き、現状にあったむりのないサポートができるよう精査していくことを伝えた。	納得頂く
57	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	昨年度までと比べ児童館のイベントが縮小しているので足が遠のいている。						○	状況を説明し、ご意見・ご要望があれば伝えてほしい旨をお話する。	納得頂く
58	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	おたより内で行事の時間表記が間違っていた。(中面では10:30-12:00、カレンダー面では2:30-となっていた)そのため、子どもが行事に参加できなかったと母親から苦情がくる。						○	電話で表記の間違いについて謝罪をし、行事は終わってしまったが、来館した際対応することを伝える。その後子どもは来館し、行事の内容については説明を行った上で、お迎え時、母親に様子を伝えると共に再度謝罪する。	納得頂く

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		
59	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の行動	対面	学童クラブへのお迎えの際に車で来る人が出入り口付近に停めるため見通しが悪くなる。車通りの多い場所なので停める場所を注意してほしい。						○	車でお迎えに来る保護者は特定できるのでその都度口頭で注意をした。また、掲示をしてその他の保護者に対しても注意喚起をした。	解決
60	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の行動	電話	学童クラブからの帰宅途中に上級生から一緒に遊んで帰ろうと誘われて困っている。断ると暴力を振るわれるかもしれないと思い怖くて断れずにいる。帰り道の職員の付き添いをお願いしたい。		○					該当児童に話を聞き事実確認を行う。上級生には注意をすると同時に保護者にも連絡をした。帰り道の付き添いについては、可能な限り対応していく事を伝える。	様子見
61	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	本児が怪我をした際の対応について、「(怪我が起きることは仕方ないが)怪我が起きた時に迅速な対応してほしい」「家庭で通院できないこともあるので、家庭の状況を考えて連絡してほしい」	○	○	○				怪我が起きた時の対応・家庭への連絡において、説明が不十分であり配慮に欠けていたことをお詫びする。	解決
62	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	本児の降所時間について ①降所予定の時間を過ぎても降所していないが何故か と連絡を受ける。 ②間違いが分かり直ぐに降所させたが、その際に本児との降所先の確認が不十分で本来は習い事に直接降所するところを自宅に降所させてしまった。	○	○	○				①については、時間変更を転記した字が小さいことによる見間違いが原因であった。 ②については、担当職員が降所先を把握していなかったことが原因であった。 本件を受けて、担当職員間で同じようなミスが起きないように予防と改善を行うことをお伝えする。	納得頂く
63	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	電話	トラブル対応で職員が本児から聴き取りを行っていたことで本児の降所が予定時刻より遅くなったため、保護者との電話連絡の上で「職員が保護者宅まで送り届けてくれる」と聞いていたが、帰路の途中で職員は別れ、別児童に付き添ってしまい泣いて帰宅してきた。どういうことか。		○	○				保護者と電話して確認した職員と本児の降所に付き添った職員は別々であり、職員間の報告・連絡において双方の認識違いがあった事が原因であり、お詫びをする。	納得頂く
64	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	他利用者の行動	電話	児童間トラブルについて、本児が話していることと相手児童が話していること・別の関わっている児童の言っている事が異なっている。また、相手児童から以前から暴力を振るわれているが、相手児童の保護者は認識しているのか。	○			○			後日、関係児童から本件についての聴き取りを行い、保護者と面談の機会を設ける。 最終的に児童間の言い分の食い違いについては解消できなかったが、双方に対して暴力での解決は望ましくないということを伝え、そのことを保護者に説明する。 児童間のトラブルは職員が全て把握できているわけではないので、今後も家庭で気になることについては教えてほしい旨を伝える。	様子見
65	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	児童の早帰りの変更の連絡をもらった際に下の名前だけで確認をしてしまい、児童を間違えて帰宅させてしまう。本来早帰りで対応する児童の保護者より再度連絡をもらい発覚する。		○			○		電話連絡で受けた際は必ず学年、フルネームを復唱して確認していくことを伝える。	解決
66	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	その他	対面	特定の児童に学校でも学童でも嫌なことをされている。学校側は重く受け止めて学生ボランティアを入れるなどの対応をとっているのですが、学童でも早急に適切な対応をしてほしい。		○	○				市にも相談したところ、学生ボランティアを入れる対応はやっていないとのことで保護者にお伝えする。学童での対応としては出来る限り職員が見ていけるようにすることを伝える。	様子見
67	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	児童がハロウィンのお祭り写真スポットで男子からチャチャをいれられ怒って他の子どもが持参していた斧(プラスチック)で頭を叩いた。たんこぶが出来たので双方の親に連絡し叩いた親も電話で謝罪した。翌日叩いた3年女子の母親は先生はそういう時すぐに止められなかったのですか？と子どもから状況を聞いて先生たちの対応はどうなんですかとご指摘をうけた。	○	○	○				職員間で話し合っって電話で今回のことは、職員配置の不備もあり対応に不手際があったことをお詫びし、これから気を付けていくことを伝えた。	納得頂く

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			
68	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	小学生低学年児童が14時25分自由遊びをしている1年生9人が1階廊下～2階廊下トイレでかくれんぼをしていて遊んでいた。その最中集合の合図がかかったのでみんな遊びをやめて階段をおりていた当該児が階段途中4段目(踊り場あり)で急に止まって後ろからきた子どもにぶつかり転倒。幸いにも外傷・打ち身がなくてすんだ。保護者に連絡した結果、事実関係を確認してほしい。関わった子ども達にどういう状況だったか危険な行為だった事を認識させてほしい。事故防止の対応策を聞かせてほしい等申し出があった。	○		○	○	○			要望を聞き、子ども達への聞き取りをする。聞き取りの説明と再発防止、職員で死角になる場所や保育事故防止の対応策を聞かせてほしい等申し出があったので、階段等危険な場所で遊ぶ上での注意について伝えた。	解決
69	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	児童が集団降所前にけん玉検定証をもらった子どもを全員の前で発表した。その際本児を含めた3年生男児の一部から「別に普通だよ」との発言等が聞かれた。職員が厳しく注意した際「学童にいられない」と言った発言があり帰宅した本児が保護者にそれを報告保護者から事実確認がありその言葉を撤回ほしいといわれた。			○	○				言うてはいけない言動であった事を伝え本児と保護者に謝罪。	解決
70	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	電話	小学生児童の保護者から14時40分ごろ電話がある。保護者「昨日子どもが学童の鍵を開けたとのこと子どもから聞いている」対応にでた職員はそのことを知らなかったので確認し「子どもと一緒に開けたとのことです。」などのやり取りがあり保護者「鍵の対応については、他の保護者にも聞いてみる。児童青少年課にも聞いてみたいので電話番号を教えてほしい」「対応が事務的」だと言われる。			○	○				引継ぎとしては、朝職員がきたら鍵は事前に取り外しておくこととなっていたが、職員に周知されてなかった。対応としては、朝来たら鍵は、開けるようにする。行政にも報告し信頼回復に努める。	様子見
71	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	その他	対面	11月～2月までの降所の時間票を確認していた時、3年女子の提出票を紛失。職員間で22日～25日まで探したが、見当たらず25日保護者迎えの時に謝罪する。					○	○		個人情報の取り扱いについては、受け取り保管場所を定めるなど職員で確認する。	納得頂く
72	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	その他	行政に連絡	自由遊びの時2年女子2人が一人が非常ベルを押してもならなかったのもう一人が押すと館内中に非常ベルがなり、消防署に誤報ですと連絡を入れ大騒ぎになる。消防署が駆け付け、アルソックもきて復旧する。						○		翌日全員を集め火災報知器は火事を知らせるものなのでふだんは押しはならない事を説明する。結果としては、ベルが鳴ったら第1報はアルソックに届くということなので消防署には本当の火事以外は連絡しなくてもよいことが分かった。	その他
73	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	対面	中学校の職場体験実習中、その生徒の母・祖母・妹が来てその生徒と一緒に遊んでしまう。誰でも来ていい施設なのではないか、来ては駄目なのか、と怒りだした。	○	○						そのような意味合いではなかったことを説明し謝罪する。中学校の実習担当教諭とも話し、学校・センター共に、残りの実習を継続見守りすることを共通確認する。	様子見
74	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	職員への苦情	行政に連絡	4歳の子が小さい子におもちゃを取られて不機嫌になった時、もう大きいから児童館がいいんじゃない、と言われ、来ては駄目と言われた気がしたが、年齢制限はあるのか？児童館は大きい子がいてあぶない。	○	○						年齢の制限はなく、これからも利用して欲しい旨を話し謝罪する。	納得頂く
75	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	センターの「お話し会」に来る地域ボランティアの遅刻について、開始が遅れた上、終了がいつも通りの時間で(遅刻分の延長がなく)終わった。時間を守る、約束を守る指導を文書で、金銭が支払われているのであれば(区の税金)公式ページに二度と起きないよう謝罪文を掲載することを求められる。			○			○		所管にその詳細を説明し、担当部署の方から直接ご本人宛に回答して頂いた。遅れた分だけ職員が代わって行うなどセンター内でも改善できることを話し合った。ボランティアにも遅れるようなら連絡を入れて頂くことを伝えた。	納得頂く
76	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	その他	行政に連絡	施設に近隣に住むボランティアやスタッフが多く個人情報が守られていないのではいかと感じた。						○		ボランティア、スタッフ間で再度個人情報の取扱いを確認した。	様子見

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			
77	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	一時預かり保育の日に台風が接近する。送迎に危険が予測される中、当日にキャンセルしても利用料金は返金されないのか。と当センターの利用者が練馬区へ電話で確認があった。	○						○	練馬区から各保護者の判断で利用するか否かを決定するものでありキャンセルに関して通常のルールであることを説明した。	納得頂く
78	児童館・学童クラブ・放課後子ども教	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	非常勤スタッフから一時預かり保育の時に有資格者の人数が足りていない。正規職員が未熟で経験がない。給与時給が安い。などを直接練馬区へ意見として挙げられた。		○					○	練馬区の職員からある程度の返答がされた。有資格者の人数に関しては定数を満たしていること。また運営に関しては法人に一任しているとの説明。不当に賃金が安いわけではないと説明され確認があった。施設長として面接等で意見を聞き取ることができなかったことが反省点。	納得頂く
79	障がい児者支援事業	設備・環境	電話	駐車場利用のルールが徹底されているのか知りたい。内容は、ルールで定めているはずの進入方向を守っていない人がいる。							○	ルールの周知はしていたが、誤解していた保護者がいることが分かった。再度、説明し、ルールを正しく理解していただいた。	様子見
80	障がい児者支援事業	職員への苦情	電話	他の事業所を通して受けた仕事でミスがあり、作業の在り方を再度確認するよう注意された。		○					○	謝罪し、今回のようなミスが起こらないよう対策を検討し、改善策を明確にした。	検討留意
81	障がい児者支援事業	設備・環境	対面	事業所裏のお宅より「(事業所)杉の枯れ枝が自宅庭に落ちてくる」「杉の木の本元を確認させてもらったら、根本が腐っていた」「そのまま放置していたら台風の時期など倒木が心配」とのご指摘を受ける。							○	ご指摘いただいたお宅より伐採業者を紹介いただき、次年度に伐採作業を予定している。	解決