

2019(平成31)年度上半期 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	保育所	その他		4月より登降園時にバーコードリーダーにカードを通すことになったが面倒くさい。	○		○					保護者に配布し、持参していただいていたバーコードカードを玄関にも設置。クラスごと、兄弟ごとにまとめるなど負担軽減のための対策を考えた。	納得頂く
2	保育所	その他		4月から(ICT化スタートし)連絡帳が手書きではなくなった。冷たい感じがする。	○		○					手書きではないが、担任も今まで同様しっかりとお子さんの様子をお伝えできるようしていくこと、なるべく朝夕、お会いできる時には保護者の方ともお話をさせていただくことなど伝える。	納得頂く
3	保育所	その他	対面	年度初めに配布した年間行事予定から、行事の日程が変更になり、ご家庭の予定と重なってしまったとの事で、予定の変更を希望された。						○		謝罪し、今後は気を付けてほしいと、希望を伝えられた。	納得頂く
4	保育所	設備・環境	対面	クラス移動時の手順について意見有。保育の側できちんと把握できていないのならば、状況に応じて保護者に頼むなどの方法を取っても良いのではないかと、との意見を頂く。			○					次年度のクラス移動時の検討事項にしていく。	検討留意
5	保育所	設備・環境	対面	土曜保育時の部屋がいつも暑い、風通しが悪い部屋であるとの回答のみで対応がなされていない。年々気温が上昇しているので、早急な対応を検討して欲しい。						○		乳児クラスなので設置などは特に安全性に配慮が必要であることと共に、室温をこまめに確認すること、早めにクーラーをつけて、部屋を適度な保つなど対策を行う。	解決
6	保育所	他利用者の行動	電話	本児登園時に、他児よりからかわれるようにあだ名を言われた、このような発言は避けてほしい、きちんと注意してほしいとの事。担任宛てに電話が入る。			○					お集まりの時間に子どもたちとは、このような言葉は言わないこと、相手の気持ちも考えること等を伝える時間を持った。	様子見
7	保育所	職員への苦情	対面	保育者が子どもにきちんとついていないのではないかと。そのために嘔まれてしまった。			○					主任・園長・担当保育者が謝罪する。保育の内容について、改善点を出し、納得される	納得頂く
8	保育所	職員への苦情	行政に連絡	園を退所したいと伝えたところ、保育者が止めてくれなかった。			○					園長と職員は退園の理由を聞き、善処する旨を伝えた。また、区の担当者がきちんと苦情内容を聞いてくださり、仲介して下さる。その後、保育者に信頼を持ってないからと退所される。	その他
9	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	雨の日に靴が出しっぱなしになっていたり、帽子のゴムがのびたままの状態が長く続いた。何回言っても改善されなかった。また土曜保育のお願いの話をした時笑われたように感じた。			○	○		○		靴の扱いについては、特に夕方の保育終わりには、出しっぱなしになっていないか確認をすることを徹底する。また帽子は持ち物の管理の確認をしていくこと、年長児だから連絡帳はない日も多くなるが、個別配慮、対応をしていくことを伝えた。笑われたと感じられたことに関して謝罪し、職員に対し誤解を招くような立ち振る舞いに注意するよう指導した。	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			
10	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	対面	身体測定の日程を事前に教えてほしい。そうすればお休みすることなく成長を確認できる身体測定を行うことができる。また3歳から入園したので、保育記録表の扱いが分からない。	○							日程に関しては、園だよりに入れ込むこと、保健記録表などの扱いについては説明が足りなかったことを謝罪し、丁寧にお伝えすることをお約束する。	納得頂く
11	保育所	その他	対面	保育園隣の畑の所有者から。2階で遊んでいる子どもの声がうるさい。2階のテラスで遊ばないで欲しい。					○			当該者(他の人はまったく気にしていない)が畑に来たときは旗を立ててを知らせてもらうように話し合った。そして、その時は子どもたちは部屋に入る事を約束する。	納得頂く
12	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	登園した時職員から「おはようございます」の挨拶が無く、子ども同士のトラブルにも気づいていなく、こちらから伝えた。また、パートの職員が看護師を呼びに行くときに本園児に気付かず突き飛ばすように行ってしまった。		○						ミーティングを行い「挨拶の大切さ」を確認。子どもの周りの安全の確保をし、必要な時は事務室や隣のクラスに声をかけるなどして、職員が慌てないように対応することを確認した。保護者に謝罪の電話を改めて入れる。	解決
13	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	本児が毎日泥だらけで帰ってきて、腰をかがめて手を洗わせたり、洗濯物も毎日3枚も4枚もあって、水洗いをしなければならない。「私が体調が悪いことは先生にも伝えてあるが、何の対応もされていない。園長と話しても親身になって聞いてくれない」と本部にも連絡が入る。		○						本園児も泥んこになって遊ぶことが好きなのでそこを制限させてしまうことは子どもにとっても良くないと考えていることを伝えたくて、母の体調が悪い中で少しでも負担が軽減できるように、戸外遊びの際は園用の服に着替えて遊び、その際汚れた衣服は園で洗濯をするという事で同意をいただく。	継続対応
14	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	降園後、子どもの左の「ひじの内側が赤くなっている」と連絡が入る。園でのトラブル等は確認できていなかったが、翌日確認すると確かに赤くなっていて受診する旨連絡を入れる。本部にも連絡が入り、「言い訳ばかりされて、皮膚科へ受診すると言われた。保育園で出来た傷なのに、園では無いと言っている。」との苦情が入る。		○						園長が連絡を入れた時の言動に園の責任ではないという言い訳をしているようにとられ、そのことで本部に連絡が入る。受診が終わった後に結果報告と共に謝罪する。謝心よりの謝罪をせず、結果の報告をしことで、さらに注意を受ける。再度電話で謝意を伝え、お迎え時にも直接お詫びをした。	継続対応
15	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	お迎えが父になるので、布団のシーツ替え等を伝えてほしいと聞いていた。お迎えの時にシーツ替えは声をかけて確認できたが使ったシーツの持ち帰りを忘れていて、追いかけたが間に合わなかった。翌日、伝えていたのにシーツを忘れていたこと。天気が悪く洗濯が間に合わないことの苦情を受けその日の朝の登園の時に担任から謝罪をしたが、心がこもっていない。追いかけたぐらいなら電話を入れてくれればよかった。伝えても意味がなかった。と本部に苦情が入る		○						母へ電話にて謝罪とシーツの洗濯を園で行わせてもらう事で了解を得る。お迎え時に再度担任から謝罪をする。	納得頂く
16	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	園児が降園してから「(担任でない)○○先生がいじわるばかりする」「○○先生嫌い」とずっと言っているんですけど何かありましたか?と連絡が入る。今までこういうことを家で言った事がなくて心配でとのこと。						○		関わった職員と話し合いを持ち、子どもや母の不安な状況はきちんと受け止め対応していくことを確認し、日中の関り場面も確認できたので、その事も含めて園長から母に電話を入れる。母は、これまでにない姿だったという事や連休中も言っていたので心配になったという事であったので、そのことをきちんと受け止めたうえで、今後も様子を見ていき何か不安なサインがあった時には見落とさずに対応していくことをお伝えした。	納得頂く
17	保育所	職員への苦情	電話	お迎えの時に保育士から連絡事項があったようだったが、それを聞く前に部屋から出ると呼び止められ、子どもに対して「お母さんにお話があるって言っといたじゃない」と咎めるような言葉がけがあった。		○						連絡事項を伝えることはこちら側の責任であって、子どもに対する言葉の掛け方が適切ではなかったことを園長から謝罪する。担当職員にも伝えて、園内でも共有して今後とも気をつけていきたいことを伝える。翌日に直接謝罪する。	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						
18	保育所	その他	行政に連絡	「さんぽに行く前の『えいえいおー！』という掛け声が複数クラス分聞こえてうるさい。迎えの際、園の前での保護者の話し声や、園庭を声を上げて走り回る子どもの声がうるさい。区から園に注意してほしい。また園で日曜日に教会をすること、その看板を出していることはいいいのか。」という匿名の苦情が主管課にあった。							○	○	以前から何度かあった苦情なので、貼り紙、声掛け、職員が立つなどして対応し、指摘された点の軽減に努めた。教会の件については区からは特に指導はない。匿名なので様子を見る。	様子見		
19	保育所	設備・環境	電話	工事中のポンプの音が、夜中も響いてうるさい。									○	建設業者にすぐ連絡。ポンプの電源の抜き忘れだった。	解決	
20	保育所	職員への苦情	対面	4歳児男児の保護者から、土曜日保育の受け入れで保育士に「無視された」と受け止めた。「安心して預けられない」と連れ帰った。									○	○	副主任が土曜日に謝罪の電話。翌月曜日に担任が詳しい事情を聴き、謝罪する。夕方主任、園長が謝罪。保護者との信頼を回復し、該当職員の態度や姿勢について反省をうながす。	解決
21	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	保育士同士の会話・言動が不適切である。									○	申し入れがあった際に、謝罪。苦情を職員間で共有し、以後、職員間の事務所や保育室での会話内容に配慮する。	継続対応	
22	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	土曜保育の際に、腕に引っかき傷があったが、職員から報告を受けていない。									○	○	保育中に把握できていなかったため、振り返りを行い、状況を把握する。状況をお伝えすると共に、謝罪をする。	納得頂く
23	保育所	設備・環境	対面	その日の献立を知らせる掲示の写真ディスプレイが、どのクラスがどのメニューを食べたのか、わかりにくい。									○	クラスにより、献立シートを色別にして、文章もわかりやすいものにした。直接、母に、話すと、この方が見やすい、と言ってもらえた。	納得頂く	
24	保育所	職員への苦情	電話	園庭で、運動会の練習の際に音楽の音が大きい。指示をする職員の音が大きい。									○	電話を受けた際に謝罪する。職員間ですぐに情報共有し、以後園庭での練習の音量に配慮する。	継続対応	
25	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	以前から、数名の友達から嫌な呼び方で呼ばれているのを迎えの際に何度か聞いている。母が本児に聞くと嫌な気持ちになると言っている。									○	クラス担任から本児と周りの子どもの話をそれぞれ聞く。こんなふうには呼ばれたらどんな気持ちになるのかを話し合う。保護者には直接降園時にクラスでの話し合いの内容を伝えし、クラスでの今後の対応などについても伝えた。	納得頂く	
26	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	家で保育園での事をはなしたら、周りの子と上手く遊べていないことで悩んでいる。他児と上手く遊べない事はなぜなのか？すぐに不機嫌になるから友達が離れていくのか？その結果一人で遊ぶことが増える→親の帰りが待ち遠しくなる。どの程度の信憑性があるのか不明ですが、親としてはショックであり心配しているところです									○	本児の友達関係はなるべく、何か気になる事はその都度伝えてはいたが、子どもからの言葉や様子から不安になってしまっている事実を細かく担任から話す。母の思いや不安も聞くため時間を多めに作り悩みを聞く。今後も本児の様子は伝えながら、母の心配軽減に努めていく。	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				
27	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	6日、家に帰ってのB園児不機嫌の表情。保育園でどうだったと母親がきくと、A先生から、「パチン」とされた、頬に手をあてて目を大きくして「Bちゃん怒るよ」と言われた。「A先生好きじゃない」と本児から発言があった。2歳児のいうことだが、あまりにも具体的で心配。母親が電話で園に相談。							○	11日に園に居たC先生が電話を受ける。外出の園長へ連絡。園長の指示で、C先生からA先生に確認。6日の日はあまりB児と関わりなし、思い当たる節もないとの返事。B児の母(・父)にそのまま返す。園長が次の週に詳しく調べてみることを約束。園長は9日(火曜)朝、B児の母から、昨日(月曜)お迎えの後、「A先生が謝ってきた、A先生大好き」と言っているとスマホの動画見せされる。主任にA先生とB児の様子、もう一度確認してもらおう。謝ったこともないし、その日(月曜)一歳のサポートに入っていて、B児との関わりは一切なかった。その旨B児の母に連絡、父と相談しますとのこと。11日10:35ごろBさんの父から、この件は、終了していただけますか、と電話があり、園長も了解した。	納得頂く	
28	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	連絡帳	特定の子どもを、特定の遊び場から排除するような張り紙が、掲示された(書いたB児は他の子から書かされた主張)。その件に対処しようとした保育士のAが、子ども達(3~5歳児)と話し合いの場を持った。また、その時の話し合いの内容を、他の保護者も見れるところに掲示(別添)した。B児の母は、その掲示と我が子の話からその時の様子を知り、その場の流れが、我が子のつるし上げの場になってしまったように感じ、納得のいかない気持ちになった。次の日Bさんは保育園に行きたくないとお休み、長い間無かったおねしょも再発した。親としては保育者にどんな意図があるだろうが、結果として子どもの心を傷つけたことについて(話し合いの場をもって)関係者の考えを聞きたい。							○	法人の理事長、苦情対応の第三者委員、園長、主任、当該職員、その場にいた職員と、母・父で話し合いを持ちたいとの要望があり、9月24日9:00~話し合いを実施した。当該保育士は、子どもたちと話し合いをし解決を図ったが、結果として、その子の心を傷つけてしまったことを謝罪した。園の方では、今後の掲示物(子どもたちの園での様子)について園長・主任が確認を必ず行い、掲示する(ルール化する)ことを決めた。その後、職員会議において、最新版の保育所保育指針を使い、保育の方法について職員全員で再確認をした。	納得頂く	
29	保育所	職員への苦情	行政に連絡	保育園職員であるA職員について・保護者とのコミュニケーションが出来ていない(EX.保育園での子ども様子は大丈夫です何ともありません→家では子どもの具合が悪いことがあった)・言動がキツイ(子どもが怖がっている)・他の保護者からも同じ不満を聞いている。匿名として役所に苦情を伝えているため、特に返事を求めているが、園長には伝えて欲しい、とのこと。							○	園長はA職員と面談を行い、日常の保育について深く考えて欲しいことを伝える。今後、同じような苦情や意見があれば、保育園として対策を講じ泣け場ならないことを伝える。	検討留意	
30	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	行政に連絡	利用者の保護者から4/1開設の墨四分室において入口の掲示がないのでどこかわからない。説明会でも入口の説明がされていないと区役所に苦情が入る。お詫びの連絡を入れたが、電話が威圧的だったと再度区役所に苦情が入る							○	○	入口の案内掲示を行い、説明会で入口の案内が伝えられなかった事、4/1開設で児童や保護者の不安を汲み取れず、関係が構築されていない中でより丁寧な説明が必要だったことを謝罪した。また、伝え方が威圧的になってしまったことへの謝罪も再度した。	納得頂く
31	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	近隣住民から17時30分を過ぎても館庭で子どもが遊んでいてうるさい。職員はみまわりをしていないのか。近隣の人が迷惑だから17時30分には館庭での遊びを辞めるように子どもたちにしっかり伝えて欲しい。何回もいうのは嫌なんですとご意見を頂く。							○		職員は巡回していたが、しっかりと子どもたちに声を掛けていく事ができなかったことを謝罪し、ご要望の「ルールなので17時30分で館庭での遊びはやめるように」声掛けを行っていく。	様子見
32	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	帰り時間の変更を電話にて連絡が入っていた。しかし、職員間の共有がうまくいっておらず、指定の時間より早く送り出してしまった。近所の人が見てくれていて大きな事故にはつながらなかったが、保護者からは今回で2度目のため安心して預けられない。情報の共有ができていないのではないかとのご指摘もあり。申し訳ないといわれてもしっかりやってもらわないと困るとの訴えあり							○		担当職員から謝罪し、担当間での情報共有の在り方について見直し再発防止に努めることを伝えた。	継続対応

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			
33	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)	連絡帳	児童の登室確認の方法について、今の確認方法では遅いのではないかと提言をいただく。		○	○					今後は登室後すぐに確認が取れるように方法を変えていくことをお伝えした。	納得頂く
34	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	子どもがお弁当を食べずに帰ってきたが、どういうことなのか、とのお電話をいただく。		○	○					理由を調べた結果、学校のプールとの関係で学年により昼食時間をずらしていた。他学年に終わりの声かけをしたところ、勘違いしてもう食べてはいけないと思ってしまったということがわかった。以上のことを説明して謝罪した。今後は一人ひとりお弁当を食べたかどうかの確認をしっかり行うことをお伝えした。	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)	電話	夏休みの学習の時間に、本を読んでいて職員がプリントを行う様に話をする。夏休みの利用案内に、学習時間に集中できる本でも良いと書いてるのに注意されるのはおかしいと話がある。	○	○						職員間で夏休みの利用案内について、確認を行い謝罪する。今後は案内通りに対応する。	継続対応
36	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	プログラムのお祭りの時に、高学年に意地悪をされて、対応もされずに帰ってきた。		○	○	○				対応の不手際を謝罪し、本児の様子を見ながら、トラブルの際は職員が介入し対応していく。	継続対応
37	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	帰宅の際、靴が無くなる。他の児童が間違えて履いて帰ってしまった。児童は、同じ靴を履いている子を見つけて気を付けていたので、対応が良くないのではないかと話がある。また、間違えられた児童の家から、弁償もしくは謝罪が欲しいと話がある。		○	○		○			靴を間違えた保護者へも連絡し、間に入り、間違えられた児童の保護者に謝罪をして頂く。所属長からも謝罪をする。靴を間違えないように、職員間で対応を話し、下駄箱の使い方を改善していく。	納得頂く
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	貸室の利用者より、多目的室のラインテープの剥がれている部分に付まづいて転倒しそうになったと話があった。						○		点検を怠ってしまったことが原因で起こってしまったことを謝罪。今後は点検を細かく行い、剥がれている箇所はすぐに対処することを伝える。	解決
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	小学生ダンスサークルの講師の「一人っ子なので大事に育てられているのですね」という言葉に対して苦情がある。	○	○						館長が謝罪をし、話を聞く。講師には今後このようなことがないように指導する旨を伝える。	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	対面	日曜日・祝日の貸室団体利用者が近隣の家の前でたばこを吸っていたとお話を頂く。	○					○	○	貸室団体への説明をしっかりと行い、近隣の方々にご迷惑をおかけしないよう徹底する。	継続対応
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	2年生男児が学童クラブに来室する筈が勝手に帰宅してしまうことが2日連続し、保護者から相談がある。		○	○					本児には学童へ来室することを指導し、数日間授業終了時に、教室前まで職員が迎えに行く対応をとる。	納得頂く
42	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	昨年度も相談のあった2年生男児の保護者より、同学年の男児に仲間はずれにされていないか相談があった。(他児との関係を見守って欲しい旨を話された。)	○		○					職員より現状での本児の友人との関わり、生活の様子をお伝えし、困った時に本児から職員にまず相談してもらえ関係づくりに努めていく。	継続対応

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			
43	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	1年男児が連絡なく帰宅してしまう。所在を確認する為、保護者へ連絡すると、祖母が対応される。お話しでは前日の外遊びのサッカーでメンバーとトラブルが原因であることが分かった。今後は配慮をお願いしたい。	○							翌日本児から話を聞き、職員に話をし解決していくことを伝え、保護者へも同様のことをお伝えした。様子を見守っていくことを確認。	解決
44	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	校庭遊び時に、2年男児が校帽を落とす。5年女児2名(一般利用)が気づき拾うと、本児から悪口を言われ、帽子を返さずにいると、引っ張り合いになり、顎のゴム紐が切れる。保護者へは当日の状況を電話でお伝えする。	○	○	○					母からは、5年女児2名に本児から直接謝罪をさせたいと要望があり、副校長へ状況をお伝えし、結果それぞれの担任交えて本児が謝罪することになる。その経緯を学童からも母へ連絡帳にてお伝えした。	納得頂く
45	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	学童室で2年男児Aが「死ね」「消えろ」等大きな声で叫んでいた為、話を聞く。2年男児Bに言われたからと発言。真相を確認する為、男児Bに聞くと、先に男児Aに言われて言い返したとのこと。二人を別室に呼んで、改めて確認すると、やはり男児Aが意味もなく暴言を言ったことが分かった。	○	○	○					状況と指導した内容を男児Aの父、男児Bの母へ迎え時お伝えした。翌日に男児Bの父が迎え時に昨日の状況を再度問われ、男児Aの父が迎えに来られた際に、他の保護者の方達を代表して、直接保護者同士で話をしたいと申し出があった。保育園からの関係性もあつての行動であったが、学童クラブだからこそ出来ることもあるとお話し、職員が誠実に対応することをお約束し、一旦気持ちを収めてもらう。職員間で連携し、様子を注意深く見守り、2年男児Aの良い所が友人関係でも発揮できる支援を心掛けて、何かあった際も保護者へも共通理解を促し、共に成長を見守っていって行く関係を築いていく。	継続対応
46	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	3年女児の迎え時に母より他の3年女児メンバーとの日常の様子について質問がある。本児は、夏祭り時に3年女児Bに仲間に入れてもらえず辛い思いをしたことも言われた。	○	○	○					職員から3年女児Cに相談し、お祭りの際は一緒に過ごしてもらう。個別に3年女児Bを呼んで話をし、本児へもその際の対応を伝える。この件は保護者へはお伝えしていなかったが、今後友人関係の出来事は、日常の様子と共に保護者へ都度お伝えしていけるよう配慮する。	継続対応
47	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	学童クラブ・にこにこすくーで通常使用している出入りが17時以降利用児童が少なくなった状況で猫が入ってきてしまう為、戸締りを徹底して欲しいと主事より連絡がある。				○			○	主事の話を受けて副校長へも相談し、保護者や安全見守り確認業務員の方への周知も兼ねて掲示を作成。	解決
48	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	学童のロッカーの中に悪口を書かれた手紙が入っていた。状況と学童の対応を聞きたい。							○	電話を受け取った担当者から当該児童に不快な思いにさせてしまったことに対して謝罪し、翌日以降当該児童と周囲の児童に聞き取りを行う。また、全体に向けて、人の嫌がることをしないよう話をし、状況と対応について保護者に伝える。	解決
49	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	乳幼児プログラム『人形劇』の申込を窓口のみの受付にしていたところ「なぜ、電話での受付をしていないのか」問い合わせがあった。	○		○					問い合わせに対して、電話が学童と同一回線であるため、混乱が生じやすいので窓口のみの対応としたことを伝える。	納得頂く
50	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	サポート会員より、「10月の幼児無償化に当たって、センターから連絡がなく何をしたら良いのか分からない。なぜ、連絡をよこさないのか。」問い合わせの電話があった。	○	○						サポート会員は特にするのではなく、利用する家庭が直接行政で手続きを行うことを伝え、センターからサポート会員の手続きが不要であることの説明をしなかったことへ謝罪。	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		
51	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)		「部屋が暑いので冷房の温度を下げてもらえませんか。」と相談があつた。						○	空調の温度設定を変更する。	解決
52	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)		「部屋がちよっと寒いです。」と相談があつた。						○	空調の温度設定を変更する。	解決
53	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	部屋が暑い						○	空調の温度設定を変更する。	解決
54	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	校帽の名前部分に「ばか」とペンで書かれているのを職員が発見。聞く と5月中に書かれていたが、誰にも伝えていなかった。その後本人から のヒアリングで「上履きもなくなった」「昨年度B登録でもなくなっている」 と話があり、母親が担任やきつずと面談し「犯人をみつけてほしい」 「(たまたまその日、前年なくなった上履きが見つかる)前回隠した者 が、新しいものとすり替えたのでは」となった。ただその後、改めて下駄 箱を探してみると本人の上履きが出てきた。						○	上履きの紛失については両方とも本人の勘違いだったと思われる。母 には恐らくずっと下駄箱にあったのではと伝える。校帽については、子 どもたちに注意喚起を行うことを約束をした。	解決
55	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	走り回ったり、不満なことがあると手足が出てしまう1年男児から、特に 叩かれたり蹴られてしまう子がおり、この日も帰る時間を促されて暴れ、 蹴り上げた足がこめかみをかする(職員が直前に体を引いて直撃せ ず)。親に報告した際「就学前からそういう子だった」「学校でもものを何 度も壊している」等のお話があつた。かなり心配されている様子だった。						○	体制として、当該児にしっかり職員をつける対応をしている。被害児の 母親も、職員がそうした対応をしていることは知っており、理解もしてく ださっている。この対応を継続していく。	納得頂く
56	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	「緊急連絡先の順番通りにかけてほしい以前にも伝えたはず」と、職員 の電話対応についての苦情						○	主任指導員が謝罪をし、職員間で再度電話対応のあり方について共 有をするとともに、今後の改善点を保護者へ伝える。	納得頂く
57	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	「職員へ子ども同士の関係性の注視をお願いしたが、職員の対応が悪 い」ということで不信感を持たれた。	○	○					主任指導員が謝罪をし、再度保護者の話を聴く。こどもたちの関係性 を注視することも再度伝える。職員間で保護者からの話の聴き方など、 改善点を共有する。	納得頂く
58	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	A登録1年女児、アートフラワー教室の申し込み方法について、公平で ないご意見を頂いた。 また、この電話連絡の際に謝罪した職員に対し、心が籠っていないとの 指摘も受けた。	○	○	○				職員に対し指導を行い、謝罪と共に申し込み方法の改善(先着順⇒抽 選に変更)をし、結果として空きが出たので参加できるようになった旨を 改めて電話でお伝えし、納得して頂く。その後習い事の関係で不参加 になった。後日お迎えで会った時に改めて直接主任から一連の事を謝 罪をした。	
59	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	B登録1年女児、おやつや長期休みのお弁当の時間、「残さず食べる ように」「好き嫌いしない」と いう声掛けが苦痛に感じるご意見を頂く。	○	○					個人への声掛けではなく、全体に向けて伝えているという点を保護者 に担当から対面にて伝達、その上で個別対応をしていくということを約 束した。保護者には納得して頂く。職員会議にて全体で共有した。	

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		
60	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	職員がお子さんに対して不適切な対応を行ってしまった。その件に関して、保護者の方が問い合わせにいらっしゃったが、お子さんの説明と職員の説明にズレがあり、また、「絶対にない」と伝えてしまう。その後、再度状況確認や検証を行った結果、当該職員の不適切対応があったと謝罪をしたが、当初は「絶対にない」と言っていたのに言っていることが変わったこと等、職員に対して不信感を持たれる。	○	○	○	○	○		当該職員、主任、区の運営主任、理事とご自宅に謝罪に伺う。文書での回答を求められたため、法人に作成してもらう。その後、お父様に学校に来ていただき、当該職員、主任、区の運営主任、理事、理事長とともに改めて謝罪と説明を行った。その後、当該職員は異動。職員と再発防止の研修を行い、対応の方法や注意点、改善点を話し合った。区には業務改善報告書を提出した。	納得頂く
61	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	A登録児童(6時までの利用)の保護者から「お迎えが6時半になる」と連絡が入った。元々6時に一人帰りの予定であったため、「A登録は6時までの利用であること」「鍵を持っているかどうか」等の確認を行ったところ、「せっかく連絡したのに、対応が冷たくて不愉快だった。」とお話をいただく。	○	○					お話をいただいた際に直接謝罪。電話対応の場合、表情が相手に伝わらないため特に気を付けて丁寧に対応するように職員間で確認した。	様子見
62	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	児童が興奮し、他児に殴りかかろうとした際に壁側に押さえ込んでしまった。その際に壁に頭をぶつけたこと、職員の力が強かったことに対して不信感を持たれる。	○	○					お迎えの祖母に直接謝罪と説明を行うが、うまく伝わらず(中国語で伝えたものの、方言等があり伝わらず。)その後、母から子どもから事情を聴いたと電話をいただく。改めて謝罪と説明をし、今後は同じことのないように育成をしていくとお伝えし納得していただく。その後、職員間でこどもが暴れた場合の対応と、日本語が分からない児童のクールダウンの方法について話し合った。	納得頂く
63	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	他児に手を出しやすい暴力的な子や支援が必要な子に職員をつけるか、利用させないことはできないのか?ルールを守っている側が利用しづらいのはおかしいと思うとお話をいただく。	○		○				その場で謝罪をし、暴力的な行動等をした際にはその都度話をしていること、状況に応じて保護者にも伝えていていることを話した。保護者から「大変だと思うが、今後も様子を見て欲しい」と話される。	様子見
64	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	行事の申し込みについて。来館した時は定員がうまっていなかったのに、子どもが帰宅したら申し込みなかったと言っている。どういうことか?申込用紙は持っていなかったが、この場で記入すれば大丈夫と言われたのになぜか。本人が遊んでいたのも悪いが。		○					母と来館し、職員が事務室で受付をしていますと声掛けをしていた。母はその後帰宅。声をかけただけで、申し込みの確認を職員がしなかった。人気があり、受付時間に待っている人も多かった行事であるが、申し込みの対応に、配慮が足らなかったことを電話にてお詫びする、今回は、こちらの不手際があるので行事には参加してもらうことにした。	解決
65	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)	連絡帳	学童帰りの会。グループでビンゴゲーム中、ふざけた1年生に対して、注意をするつもりで3年生が叩く。職員が間に入り話をする。翌日、保護者から連絡帳で3年生が1年生に手を挙げるのはどういうことかと記載あり。		○					担当していた職員が、そのことを全く気付いていなかった。対応にあたったのは他の職員。経緯と当日の対応について伝え、謝罪をする。職員と利用者対応の方法について確認を行った。	解決
66	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	学童クラブの昼食会に申し込んでいたのに昼食を提供してもらえなかった。事前に申し込みしているにもかかわらず提供してもらえないのは困る。管理体制が不十分なのではないかとの指摘を受ける。		○				○	施設長・主任で保護者、児童に謝罪をする。また、保護者に対し再発防止の為の取り組みについて説明する。	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			
67	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	夏休み期間中の小学校の巡回バスに、本児の登所が遅れたことにより乗車できなかったことについて、小学校から保護者に電話が入り、「何故、乗り遅れた時点で電話で連絡をしてもらえなかったのか」と連絡を受ける。 また、本件について対応した職員が直ぐに対応することが出来ず、職員の対応を統一してほしいと申し出がある。		○	○					本件については家庭への電話連絡については施設としては対応できないことを伝えた上で、職員が統一した対応が出来なかったことについて、お詫びする。	様子見
68	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	配慮が必要な児童の持ち物の管理について、職員間の共有・引継ぎが成されていない		○	○		○			職員間の連携がとれていなかったことについて謝罪の上、共有方法について職員間で再確認を行う。	様子見
69	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	保護者から、「児童を注意する際に、首をつかんで対象の子を連れて行く職員がいるとのこと。注意を受ける児童は『首が痛い』と周囲にもらしているとのこと。それを見た本児が学童に行くのが怖がっており、事実であれば改善してほしい」		○	○	○				本児から聞き取りをしたところ、A職員であることが分かる。 施設長よりA職員に対しては児童の指導(支援)方法について注意を促す。 施設長より本児および保護者に謝罪をして、再発防止に努めることをお伝えする。	納得頂く
70	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	その他	施設近くの車道と歩道の中に、児童を車でお迎えに来て駐車している保護者がいる。 道交法違反なので改善してほしい					○	○	○	連絡方法:電話・行政に連絡 匿名での電話を受けて、学童より保護者に注意喚起のお便りの配布・該当箇所および施設入口の計3か所に貼紙を貼り、駐車禁止のポールを設置。行政からも注意喚起の文書を配布する。 以後も、学童保護者にかかわらず、駐車違反の車が停まっている度に対応を行っている。	その他
71	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	1年男児 春休み中の出席確認表を見落としていた。(通常は、お迎えで出席表に記入がある・春休み期間中は、集団で行動)母親の帰ってこないのを迎えにきて発覚。その場で謝罪した。			○		○			対応としては、春休みなどは、転記の事項を複数で確認をする事を徹底する。	解決
72	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	3年女子 16時20分頃3年女子が2人乗りブランコをおりようと思っていた時、ブランコが揺れて座っていた友達の頭が本児のお腹を直撃。その反動で背中から落ちた。ブランコにあたらぬように柵の方に逃げようとしたが、よけきれずに右腰をブランコの角にぶつける。腰が痛いと言え。ぶつかった部分を冷やし保護者に通院するか否か連絡する。降所時間だったので父親が迎えにきて通院することになる。						○	○	暫くして保護者に電話し様子を聞く。本人通院を嫌がり自宅でシップし様子を見るとのお話であった。父親から以前も同じ友達と遊んでいるときにケガしたので気になるとのこと。全員に2人のりブランコの乗り方等注意喚起する。(しばらく2人乗り禁止)	継続対応
73	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	3年女子 14時30分頃男女でドッジボールをして興奮してきたのでクールダウンの為お茶を飲ませた。その時2年男子が「女子へたくそ」というと該当児が「そんなことないよ」と言ったのに反応して瞬間飛びつき首をつかみ両目をパンチ2.3回する。それを引き離しパンチされた目の周りを確認冷やし様子を見る。	○		○		○			17時近くに母親に状況説明し該当児降所。様子伺いで数回保護者と電話でやりとりする。衝動的な子どもと聞いているので対策を考えてほしいと言われる。こちらも対応する事を伝える。翌日眼科通院 大丈夫との連絡をうける。	継続対応

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		
74	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	1年女子 集団で帰る時、後からきて前に並んだ2年女子に姉妹(姉3年)で追いぬこうとして、肘でおされバランス崩し転倒。足からくずれ手に袋をもっていたので膝・鼻・口・歯から出血。止血手当後、歯がグラグラしているとの事で保護者に電話連絡し通院する。						○	病院で保護者と代わる。治療後歯の状態は多少上の方に動いているが今月の状態に治療するより1週間様子をみたい(神経がどうなるか半年経過を見守ると話あり)肘でついた子どもの保護者も被害者に謝罪にしている。	継続対応
75	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	1年女子 おやつ後外にでる準備で整列している時、1年男子と些細なことでやりとりがあり、「やめろよ」と男子がいったのを聞かなかつので1発パンチ(口元にあたる)をする。出血があったので水ですすいで傷口を確認する。以前から前歯が動いていた歯が抜ける、保護者に状況説明をする。通院するか?を確認。保護者本人が大丈夫そうなら集団で帰してといわれる。						○	翌日土曜日歯の予約をして診察したとの連絡受ける。週明け連絡帳に大丈夫でした。と書いてこられた。様子を伺うため電話する(保育園から一緒のお子さんと暴力的だから気を付けて見てほしいといわれた)。ケガさせた保護者にも連絡し状況説明し謝罪の電話をかけてくださるようお願いした。	検討留意
76	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	2年女子 廊下で1年男子がエレベータを蹴っているのをみて注意すると怒って顔面殴打。鼻にあたり鼻血がでる。止血し(鼻が折れてないか腫れてないか)暫く様子を見る。保護者に連絡・経緯を話し数人の職員で確認。保護者痛がってないなら集団降所させて良いとの事で集団で帰る。						○	再度お家での様子を伺い父親から大丈夫だといわれる。その際、鼻が折れたりゆがんだりしたらどうするか、また怪我をさせた保護者はしているのか?と言われる。ケガをさせた保護者が謝罪したい旨を話し電話番号を教えてほしいと話すと教えてよいといわれた。後日怪我をさせた1年の保護者から謝罪したことを聞く。	解決
77	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	1年女子 上記の2年女子のそばにいて鼻を殴打されたのをみて、1年男子に「駄目だよ」というとその勢いで右頬を2ヶ所引っ搔かれてしまう。1ヶ所広範囲なのですぐに保護者に経緯を話し代わって追院する。保湿テープを貼り翌日通院の予定。抗生剤を処方された。		○	○			○	母親にケガの詳細を話し謝罪。ケガを負わせた1年の保護者が謝罪したい旨話すと断られる。こちらは、大丈夫衣なので家でしっかり伝えてほしいといわれた。翌日保護者が通院後学童をたずねてきて「こういう手が出るお子さんはおおいのですか?」「そういうお子さんの名前を教えてくださいませんか」等いわれた。以前3年姉も他の子に殴打されたので、父親が心配しているとの事。学童として安全に過ごせるように対応を検討します。と伝え連絡帳に「お子さんの正しい考えを認めつつも、対応としては、危ないこと等みかけたらすぐに職員に伝えるように子どもたちに伝えるとともに当該児の受けとめ方について職員全員で対応していくことを伝える」という事を書き安全に気を付けご心配をかけた事お詫びする。	継続対応
78	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	2年女子 外遊び中、一輪車にのっていた本児が転倒し左手手首を地面につき痛みと本児から訴えあり様子を見ながら冷やす。集団降所の前再度職員2人で患部を観察確認。最初赤みがあったが赤みが引いていた。本人も特に痛がる様子もなかったためそのまま集団でかえした。17時30頃本児父から学童保育所に状況確認の電話が入る。19時15分ごろ様子伺いの電話をするがつかず。その後父より電話あり父母とも帰れてないので近所の人にみてもらったが問題なさそうとの事だった。翌8日11時ごろ父から電話あり、通院したところ骨折をしていたとの事だった。手首ではなく腕だった。						○	こちらもケガの箇所にきずかず電話で謝罪。学童での過ごし方について話す。	解決
79	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	・2年生男子。集団降所後、同級生宅に寄り道。母が再三にわたって注意するが、変わらないため、6月半ばから延長利用になった。						○		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			
80	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	・1年生女子。学校からお友だちの消しゴムを持ち帰っていた。学童からも絆創膏等持ち出していた。家庭が落ち着かず、ストレスがかかる状態にある。スクールカウンセラーに相談中とのこと。							○	保護者に状況を聞き、様子を見守り対応していく。	継続対応
81	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	・先日の不審者と思われた人は、学童OBだった。今年度から共同作業所に行き始めている様子。(学童の前スイングのバス乗り場で不審な若い男を見かけたと保護者から連絡があった)							○	保護者に説明しその場で不審者等見かけたら警察に直接電話しても良いことを話した。	納得頂く
82	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	1年男子 集団降所中道路で走り転倒。駐車場の滑り止めに額を打ち(額真ん中タテ2cmくらい)裂傷出血しているところに退勤した職員が通りかかり止血し本児を学童に連れて戻る。							○	止血手当をし保護者に連絡。状況を話しお迎えをまつ。保護者とすぐに病院に行き5針縫ったこと報告うける。市の傷害保険の請求の件も伝える。	解決
83	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	2年女子 14時頃 保護者より15時に一人で早退させてほしいとお願いされる。映画上映中だったので、本人・職員に(ボード変更も)後で伝えようと思い忘れてしまう。15時30に保護者から電話があり謝罪。すぐに送り出す。							○	電話を受けたらすぐに他の職員・児童に伝えボードも変更する。	納得頂く
84	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	2年男子2名 保育中の降所時間の変更。名前・降所時間・降所方法を繰り返し確認したが間違えて他の子どもを帰した。		○					○	育成室で電話はとらず静かな事務室で対応する。名前・降所時間・降所方法を繰り返し確認する。双方の保護者会に夕方詳細を話し謝罪した。	納得頂く
85	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	2年男子アレルギー代替食を提供する準備をされていて別容器を対象児に渡す前に、全体に配膳した。その配膳されたトレイの中からアレルギーのあるマーブルチョコを食していた。アレルギー児用別容器を渡そうとした際発覚。保護者へ連絡。症状は出ず、大事に至らなかった。		○					○	対策としては、購入時にアレルギー児も含め全員の食べられる物を確認し提供に努める。職員のおやつ配膳までの流れをもう一度確認し全職員に周知し徹底する。(原材料のダブルチェック・代替食の提供の場合アレルギー食は4品の内1品に収め、別容器で提供する・おやつ担当は、おやつ配膳時アレルギー児にカード及び別容器が先に配られているか確認)	その他
86	子ども家庭支援センター	職員への苦情	行政に連絡	専門相談に来た父より、その時の臨床心理士と自分の見解に相違があり、言い方が高圧的であった。区から指導をして欲しい旨の電話があった。	○	○						区で父の電話に対応。詳しい事情の確認の後、本家庭の継続的見守りの依頼あり。	解決
87	子ども家庭支援センター	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	一時預かり保育の登録面接の予約がとりにくい。午前の時間を希望したら2週間先になってしまう。日にちがかかりすぎではないか。	○						○	登録面接を行う場所や時間帯の見直しを行なうと同時に利用の予約状況についても利用者へ丁寧に説明していくこととする。区が対応済み。	その他
88	子ども家庭支援センター	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	近隣より、子どもの泣き声とスタッフの声がうるさい。							○	一時預かり保育に使用していた地域活動室の窓が開いていて泣き声やスタッフの声が外に漏れていた。使用時は窓を閉めることを徹底する。テラスでの保育(遊び)は当面自粛する。お宅に伺い騒がしかったことをお詫びし、事業説明を行いご納得いただいた。	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		
89	子ども家庭支援センター	設備・環境	対面	事務室の天井に黒かびが生えている。						○	雨漏りが原因なので、すぐに行政に修繕を依頼する。	継続対応
90	子ども家庭支援センター	設備・環境	行政に連絡	事務室の天井に黒かびが生えている。						○	行政から業者に修繕依頼をする。	納得頂く
91	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	ご本人面談の際、「嫌いなもの」として選んだ物は好きなものであり、家で保護者が確認したところ「好き」と答えた。本人の意思・要望と異なるため、支援計画書を作成し直して欲しい。	○		○				ご本人との面談を実施したサービス管理責任者が直接、保護者へ説明を行う。	納得頂く
92	障がい児者支援事業	設備・環境	対面	事業所裏手のお宅より、「事業所敷地内の杉の木が根腐れしている」「台風や風の強い日は倒木が心配」との苦情を受ける。						○	高木伐採工事を7月に行った。	解決
93	障がい児者支援事業	職員への苦情	対面	職員間の引継ぎ、伝達が行き届いていないと不信感を持たれる。	○	○					作業室責任者の職員と直接、話をする機会が減ったことも一因であったため、保護者からの訴えがあった翌日は責任者と話をする時間を設ける・週初めの連絡帳は正規職員が書くなど改善を試みる。	継続対応
94	障がい児者支援事業	職員への苦情	対面	保護者面談時に今年度の要望を、作業室職員から確認されていないと管理者へ訴えられる。	○	○	○				この保護者の場合、面談時に希望や要望を直接、伝えることを苦手としているため、職員の方から「連絡帳に書いてきてください」と伝えるのだが、この引継ぎが新年度の作業室担当者へ伝えられていなかった。保護者へ謝罪と別紙での提出をサービス管理責任者から改めて依頼した。	解決
95	障がい児者支援事業	職員への苦情	対面	サービス提供記録の字が読みにくい。本人の状態に関する結果が書かれていない為、その後どのような状態になったのか分からない。同じ作業室の職員同士でも情報が周知されていないとお叱りを受ける。	○	○	○				作業室担当者から謝罪。直接、指摘を受けた職員へはサービス管理責任者より指導。改めて支援計画書と記録の書き方についての説明を行うと共に支援の継続性を保つことを心掛ける	継続対応
96	障がい児者支援事業	その他	対面	自主製品納品時に販売側から品質についてのクレームを受ける。						○	担当職員との臨時会議を開催。品質について比較・検討を行う。また、納品や引き取りに関しては正規の職員が行うことに決定した。	様子見