

2019(平成31)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	職員への苦情	対面	食事に関して職員が子どもに話した内容で子どもが不安になり、そのことを家庭で話した。保護者から事実関係、職員の考えを聞きたいとの申し出があった。	○	○						該当職員に事実関係を聞いたところ、そのような話はした。その他の子どもに話したことについては保護者の方の受け取ったニュアンスとは違うこと、子どもへの対応も強制的には行っていないということだった。事実関係と職員の考えを施設長が保護者の方に説明し、ご心配をおかけしたことを謝罪した。	納得頂く	
2	保育所	職員への苦情	意見箱	特定の職員の子どもへの関わり方がかなり気になる。担当する職務を変えてほしい。		○						該当職員に話をした。関わり方が適切ではなかったと本人は反省。該当職員の職務を変更し、他の職員がその職務を担った。職員間でもこのことを周知し対応について改めて考える機会とした。その後、特に意見はない。	その他	
3	保育所	職員への苦情	対面	職員から緊急連絡先は必ずつながるところにしてほしい、そのことのやり取りで仕事のやり方まで言われてしまったと管理職に相談があった。	○	○						保護者の方の申し出た連絡先でいいことを了解し、職員が言ったことを謝罪した。該当職員にはこのことを伝え、対応に気を付けていくよう注意をした。	納得頂く	
4	保育所	職員への苦情	電話	友達関係で保育園に行きたくないと言ってきた。先生は怖くて言えないし、年長なんだから自分たちで考えるように言われる。5歳児にそれはまだ難しすぎるんじゃないか。一度、先生にも相談した件なのにまた子どもが言うてくるのはどうなっているんだろう？園に相談しても無駄なのかとも思い、区の相談場所も探したが、もう一度考え直し、園長か主任に相談してみようと思って電話した。その子が他児に対して同じような事をしているのも見た。		○				○		登園時、主任から声をかけますと電話でお伝えする。担任の対応に関しても今一度指導し、園全体でも共有し、そのような場面を見かけた時はすぐに対応し守れるようにすることを伝える。また、担任2人でお迎えを待ち謝罪をする。その後、直接母へメールをしたことを聞いたので、園が仲裁に入り対応していく。	継続対応	
5	保育所	職員への苦情	対面				○							解決
6	保育所	職員への苦情	行政に連絡	卒園式をコロナの感染拡大予防のために子どもたちを2部に分けて、保護者は1名出席して行くことに対して、納得できない。人生に一回だけのことなので、夫婦で出席したい、いつも子どもたちは一緒にいるのに、その時のみ、子どもたちが一緒に卒園式に出席できないのは納得できない等の意見を特定の方々からもらう。			○					区の保育課の方々も、このような社会の状況ということで、電話をしてきた保護者の方々に説明をしていただく。また、園長が保護者の方々に、納得していただけるように、保護者の迎えの際に一人ひとりに説明をしていく。卒園式の前日まで、なかなか理解していただけない保護者の方々もいたが、卒園式後その保護者の方からも、このような形でやっていただけたということに感謝の言葉をもらうことができた。	解決	
7	保育所	職員への苦情	電話				○							解決
8	保育所	職員への苦情	電話	加配のついている子どもが本児を3回噛んでしまったことに対して、園の対応の遅さ、事の重要性に関する意識の低さ、具体的な加配の子どもへの対応に関する不満。	○	○			○			父から状況報告書を書くよう要望があったので、謝罪文と共に作成し、お渡し、必ずそばに保育士がつくことを約束する。	継続対応	
9	保育所	職員への苦情	対面	担任から個人面談でいきなり就学相談をすすめられた。今まで大丈夫と言われてきたのにと不信感を持たれる。	○	○	○					家庭でも園でも具体的指示で本児に分かりやすく伝え、関わっていくことを確認。本児の様子姿を丁寧に伝えあっていくことを約束した。	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			
10	保育所	その他	電話	トータルネット申込書に不備があったため、封筒に入れてお返しした際、手渡しせず、クラスのお手紙ポケットに入れてしまった。実印が押してあったこともあり、こんな個人情報なのに誰でも見られるポケットに入れるとはどういうことなのかと電話でお叱りをいただく。						○		今後同じことがないようにしていく。 個人情報絡むものは確実に手渡ししていく。	解決
11	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	降園後、トイレに行った際に子どものパンツに血がついていて本児は三輪車のハンドルにぶつけたと言っていたが、担任はそのような状況を「見ていなかった」と言っている。見ていなかったということに対する不信感を覚える。	○							子どもの友だち関係についても心配しているところがあったので、その日のお迎え時に謝罪と共にお話しもさせてもらう。けが等の伝え方には職員間できちんと共有していくよう確認をする。	解決
12	保育所	職員への苦情	電話	副食費に関する書類を早く出すように言われたので出したが、手続きが遅くその説明にも誠意が感じられない。	○	○						手続きが遅れている経緯と今後の予定について丁寧に説明、謝罪をする。	継続対応
13	保育所	職員への苦情	対面	友だちとのトラブルで本児が手を出していないかを聞こうとしたが、「園で起こったことは園で解決をするから」と言われてしまったがそれは園の方針か？	○	○						保護者と担任、園長で面談を行う。話をしたときに説明不足があったことを謝罪して、クラスと子どもの様子を伝え理解をいただく。	満足
14	保育所	職員への苦情	電話	朝、薬を預かる際に与薬カードに記入漏れがあり保護者に電話で連絡を入れ確認して伝えたが、お迎えの時に改めて書くように言われた。電話の時に書いてくれても良かったのではないかな？また、職員の話し方が信用していない感じであった。		○						園長から電話にて話を伺い謝罪をすると共に、該当職員からもそのように感じさせてしまったことに対して謝罪の電話を入れる。また、翌日のお迎え時に改めて園長から謝罪をする。	納得頂く
15	保育所	その他	電話	近隣住民より前日の雨の日に園の前の道路に4台の車がお迎えのために駐車していて迷惑であった。今度、止まっていたらナンバーを控えさせてもらう。						○		その日の内に貼り紙をして、車のお迎えで路上駐車をしないように呼び掛けるとともに、懇談会でもお願いをする。	継続対応
16	保育所	設備・環境	その他	不審者・防犯対策を強化してほしい						○		防犯カメラまたはフェンス門扉にテンキーを設置する旨文書で回答	様子見
17	保育所	設備・環境	その他	冬期保育参観・講演会の開催に伴う感染症のリスクが心配						○		保育参観・講演会の実施の有無や内容を検討している。2020年度においては講演会は廃止する旨文書で回答	継続対応
18	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	台風直撃が確実なため土曜日に予定していたファミリーデーの延期と内容の変更を水曜日に保護者に伝えたところ、決定が早すぎると数人の保護者から抗議を受けた。						○		中止と内容の変更の決定を前日の金曜日に行うこととした。	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		
19	保育所	その他	対面	保護者の話し声がうるさい。子どもの遊ぶ声がうるさい。					○	○	保護者には声掛けをする。(貼り紙等は既に行っている。)子どもについては保育者に注意喚起を行う。	様子見
20	保育所	その他	電話						○	○		様子見
21	保育所	その他	行政に連絡						○	○		様子見
22	保育所	設備・環境	電話	旧園舎の解体工事が始まり、振動と揺れがいつまで続くのか知りたい。(11月30日電話にて)	○						解体工事スケジュールを近隣にポスティングして、お知らせした。	納得頂く
23	保育所	設備・環境	電話	工場の騒音や振動がいつまで続くのか、スケジュールを知りたい。(12月4日電話にて)	○						解体日程を口頭で伝え、12月27日迄我慢してもらうよう伝える。また、建設会社に「解体工事のお知らせ」の手紙をマンションや近隣にポスティングした。	納得頂く
24	保育所	設備・環境	電話	解体についていつまで続くのかの苦情。時期を知らせてほしい。(12月10日電話にて)	○						12月4日の苦情で近隣のマンションには配布したが、この家にはポスティングがされてなかった。園から見える家はすべてポスティングして、工事スケジュールを現場前に掲示した。	納得頂く
25	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	土曜保育の翌日に本人の腕に引っかき傷があることに、家庭で気付く。説明も何もなかったため、説明してほしい。	○						子どもが傷を受けた時に、現場の保育士はそのことに気づいていなかった。園庭の防犯カメラでの映像から検証し起きたことを説明するとともに、気づくことの出来なかったことについて園長及びその時保育を担当していた保育士で謝罪する。	納得頂く
26	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	その他	保育課へ園の職員が子どもに対して注意する言葉かけがきついところが気になると近隣の方よりメールが入ったため、区より連絡を受ける。		○					保育課に、日常的なことではないこと。年長クラスのため、時に、そのような場面があったかもしれないことは理解していただく。本人とあらためて、子どもへの言葉かけを地域の人からどのようにとらえられるかを再確認した。保育課から不快にさせたことの謝罪と今後気を付ける旨をメールで回答してもらう。その後意見は出ていない。	その他
27	保育所	職員への苦情	対面	玄関に立つシルバーさんに対し、近所の住人から「自分のことを見ないでほしい」という主訴の他、一方的な暴言が、数回あり、今回は当のシルバーさん対応せず、主任が話を聞く。		○					本人の人との距離や感じ方の問題から、出ている意見である。とにかく人に対して攻撃性を発揮することが目的のようなので、話を聞きながらなだめていくほかなかった。当のシルバーさんは、退職を希望し、退職する。今後も別の職員に対しても同じように苦情を出すことがあるかもしれないので、なるべく関わらないようにする。	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			
28	保育所	その他	電話	園庭で行なった運動会の練習、及び保育士の声がうるさいという苦情が電話で入る。							○	頂いた電話の中で謝罪をする	納得頂く
29	保育所	設備・環境	対面	緊急事態宣言を受け市がだした、コロナの感染者の公開や保育のやり方にたいして納得いかずに保護者2名保育園に話に来られた。							○	コロナの感染者jの事は市の方へ直接確認してほしい旨を伝えるが、保育内容に関しては保護者の不安とするところがよくわかるため話を聞き、こちらで出来る事はしていくとはなしをした。	解決
30	保育所	職員への苦情	連絡帳	友達関係のことで再び悩んでいる。友達に頼まれごとをされることが多く、それを断れないでいる。そのため保育園が嫌になってしまっている。							○	本児に話を聞きながら状況を確認する。同時に保護者と話を直接する。本児は思ったこと等なかなか言葉で態度で相手に伝えることが苦手なところがあるので保育者が間に入りながら気持ちを伝える機会を作っていく。自分の思いを言葉にすることは悪いことではないという事も含め自信を持つよう促す。こまめに対人関係を見ながら、本児や保護者に伝えていくようにしていく。	継続対応
31	保育所	職員への苦情	連絡帳	家で子が小銭をこっそり持ち出そうとしていたのを見つけ何故か？と聞くとお友達との間で100円を持ってくる約束をしたと答えた。保護者はお金を黙って持っていこうとしたこと等を強く注意した。							○	保育園でそのような子ども同士のやり取りがされていたことを把握できていなかった事を謝る。クラス内でもお金のことについてみんなに話をした。今後も引き続き様子を見ながら何か気になることがあればいつでも話してくださいと保護者に伝える。	継続対応
32	保育所	職員への苦情	電話	園内で掲示された来年度の人事を見た親から、法人事務局に電話があった。「以前、もめ事があった職員が異動になっていない。子どもが、あの先生がいるから保育園に行きたくないと思っている子どもが何人もいる。(その)職員を異動させて欲しい。」							○	折り返し園長から連絡させますと電話を受けた職員が申し上げたところ、必要ない、内容を伝えていただくだけでよい、とのこと。	検討留意
33	保育所	職員への苦情	意見箱	来年度〇〇組の担任を〇〇さんでお願いしたい。							○	園便りや園内に掲示する来年度のクラス配置に、職員配置の考え方や理由を書き添え、納得していただく。	様子見
34	保育所	支援内容	電話	乳児クラス・・・持ち帰ってきた外靴の裏に画びょうが刺さっていた。							○	保護者より靴を預かり確認。散歩コースをくまなく点検。子どもたちが遊ぶ枯草の中に、画びょうが混じり込んでいたことに気付かずいたために、靴に刺さってしまったことを保護者に報告。以後、神社に行くときも、その場所で遊ぶのは避ける。散歩の前後で安全確認する。	納得頂く
35	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年男児保護者より、学童クラブ内外で上級生から叩かれたり、嫌がらせと受けたりしていると相談があった。							○	該当児童に話を聞き、職員を含め話をする。その事を保護者にも伝える。1年男児の保護者とは、その後も個人面談など、密にコミュニケーションを取っている。	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)	対面	小学6年生の男子が1年生女子のおばあちゃんに対して、卑猥なことを言い続けていた。また、館内だけではなく、近隣公園でも同じような言動を繰り返しているようであった。								館内では職員が注意をする。後日、館長からも当該児に話をし、今後はそのような行為をしないよう約束をする。	解決
37	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	日曜日の午後3階多目的室を使用する貸室団体より、使用する前から床が汚いと話がある。							○	職員間でしっかり見回りをし、掃除等を徹底する。多目的室の隅にホウキ・モップ等を設置し、各団体が使用できるように様子を見ている。	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		
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	ダンス団体より、なぜ多目的室の土足利用が大丈夫なのかと苦情がある。普通の公共施設ではありえないと主張し、区役所に問い合わせると言われ帰られた。	○					○	別のふれあい館で土足禁止にしているところがあるので、そちらを利用していただくことを勧める。区役所に問い合わせをしたところ、各指定管理によって土足の可否は決めて良いとのこと。その後、苦情の連絡はない。	様子見
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	入り口に常備している、アルコール消毒液が空だったことを区役所に指摘された方がいた。			○			○	定期的に消毒液の量が少なくなってきたら、足していることを説明する。今後は、ある程度の量を入れて設置していく。	継続対応
40	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	校庭遊びの際、学童クラブ在籍の2年男児が、校庭開放に紛れていた他校の2年男児の小学校名をからかい、蹴って泣かせて帰宅させる。他校の2年男児は、帰宅後父親と再び来校。父が蹴った2年男児に話を聞くも納得されず、小学校の担任と2年の教諭、副校長が対応し状況を確認。		○	○			○	蹴った2年男児に、担任が聞き取りを行う。改めて本児・学校側より、他校児童と父親に謝罪し、2年男児の母親へも連絡。校庭遊びでは、当該職員が配置され、児童の様子を見守る役割だが、トラブルに気付かなかった。そこから先生方に、仲裁を委ねる結果となり謝罪する。2年男児の母へも職員の配慮不足を謝罪。職員の各ポジションでの果たすべき役割について、職員間で徹底する。	納得頂く
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	行政に連絡	次年度学童クラブ利用申請をされた新4年生の女児の保護者へ、勤務状況が利用要件を満たされていない旨の連絡が期限間際になってしまい、保護者より、提出期限に書類が間に合わない区役所へ連絡がいく。	○	○	○			○	弟姉の申請書類を受け取るも、不備を見落としとしてしまい、保護者への報告が提出期限間際となる。ご両親へ直接謝罪し、一次申請の状況によっては、二次申請の可能性をお伝えし対応。その後追加募集があり、二次申請で入会される。	継続対応
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	校庭遊びの際、2年男児Aが2年男児Bのお尻を蹴って泣かす。Aの保護者へ迎え時に状況をお伝えしたが、折り返しの連絡がある。Aは先週、Bより蹴られた仕返をしたと母へ話したとのこと。	○	○				○	Bの保護者へすぐに電話で状況をお伝えすると同時に、先週の出来事をBへ電話で確認するが、Aの証言にあった事実は確認できなかった。Aの母へは改めて、職員の対応の至らなかつた旨を謝罪し、今後様子を見守っていくことをご納得いただく。	様子見
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	手紙	クリスマス会の次の日、1年男児Cの保護者のお手紙で、帰宅後風呂で髪を洗う際、頭皮の痛みを本児が訴えていたとお伝えがあり、状況を聞きたいと本児来室時手紙を受け取る。	○	○				○	手紙に書かれた内容を男児Cに確認すると、相手が1年男児Dと分かり、双方から聞き取りをする。男児Dがロッカーに荷物をしまう際、避けてくれる様に声を掛けても邪魔をしてきたので男児Cの頭を叩いてしまったと判明。児童には、各々話をし、本人たちは納得する。男児Cの保護者迎え時に、男児Dの保護者へはお電話でそれぞれ謝罪し、双方に状況をお伝えし解決となる。	納得頂く
44	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	本児保護者から学童クラブに電話連絡があり、本児が学童クラブ内でいじめられているという報告を受ける。	○	○					その後、保護者と面談し、関係ある子からの聞き取りを行った上、書面で改善策についてお渡しすることを約束する。聞き取り内容について改善防止策について書面にまとめ、保護者に説明、改めて謝罪する。学童クラブ内で暴力がないように見ていってほしいと伝えられる。	様子見
45	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	ひろばを初めて利用された保護者の方から電話で、「ひろばを利用する為に1階男子トイレ前に置いていたベビーカーの後輪部分のフレームが折れていた。来館した時には折れていなかったが、家に帰った時に折れていることに気が付いた。センター内にとめていた時に誰かに悪戯されたのかもしれない。」と連絡がある。						○	その後、職員が連絡し破損個所の画像をメールにて送っていただき確認したが、原因の特定は出来なかった。後日、統括リーダーより改めて連絡をし、破損原因の特定はできないこと、今後は予防策としてベビーカーがとめている時の職員の見回りの徹底を図ることをお伝えする。	納得頂く
46	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	小学生クラブの保護者より、既に記載変更届を提出しており受領のサインがあるにも関わらず、以前の職場に連絡がきたが何故か。						○	提出物管理表を再確認するものの受領の記載は無かった。該当児の連絡帳を確認したところ、受領のサインがあった。サインした職員に確認するも記憶に無いとの返答。後日、施設長より保護者に直接お詫びすると共に書類管理の徹底を図り、再発防止に努める旨をお伝えする。「書類管理は徹底して欲しい。研修等で職員に周知して欲しい」との希望を伝えられる。	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		
47	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	小学生クラブ在籍児母より、持って帰ってきた傘の柄が曲がっていた。本人に確認したところ、中抜け中に曲がったようだが、話の要領を得ないので確認してほしいと相談があった。	○					○	クラブで把握できていなかったことを謝罪。一緒に中抜けをしている児童から聞き取りをし、本人が道中杖のようにして体重をかけていたとのこと。本人からも事実確認がとれたことを伝えた。最後に書類にも記載されている『中抜け中の出来事は基本、クラブの責任から外れてしまうこと』を改めて伝えた。	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	小学生クラブ在籍児母より、メンタル不調で職員に加配対応されている児童がズルいと本児から訴えがあった。母も状況は分かっているが該当児への対応と他児への対応の差を縮めてほしいと相談があった。		○	○				本児にさみしい思いをさせてしまったことを謝罪し、加配対応職員以外の職員で、他児への対応をより丁寧にしていくことを伝える。	納得頂く
49	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	小学生クラブ在籍児母より、子どもから小学生クラブの同学年男児に悪口を言われたと訴えがあり詳細を知りたいとのこと。	○	○					職員がしっかり把握できていなかったことを謝罪。事実確認をしたところ、数日前の外遊びに際、悪口を言われ、近づくと逃げられることがあったとのこと。当該児は悪口について覚えていないが、逃げたことは覚えていた。外遊びで追っかけこ感覚だったとのこと。その時の本児の気持ちを伝え、当該児は謝罪。職員から何気なく言った言葉でも聞いた人が傷つくことがあるから話す前にその言葉が相手をどんな気持ちにさせるか考えてほしいことを伝える。先の内容を保護者に伝える。	納得頂く
50	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	小学生クラブ在籍児母より、子どもから小学生クラブの3年男児にボールをぶつけられたのが嫌だったと家で泣いた。当該児に会ってしまうから学校に行くのを渋った。詳細を知りたいとのこと。	○					○	一輪車中、当該児がぶつかってきたが、大声且つ強い口調で「痛い」と言われ、思わず全部自分が悪いと思ひ込み謝った。帰ってからぶつかってきたのは相手の方だったので、相手にも非があったと気づいたこと、当該児が根に持つタイプということもあり、泣いてしまった。「ボール」は混乱して出てきた言葉で事実ではない。保護者に伝えているが、本人はメンタル不調があり、保育中は職員が加配としてつき、フォローしている。	納得頂く
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	小学生クラブ在籍児母より、小学生クラブの同学年男児に学校のノートに落書きをされている。詳細を知りたいとのこと。	○	○				○	職員が気づけなかったことを謝罪。双方に聞き取りをしたところ、仲良く宿題をしていたところ、ふざけてやってしまったこと、嫌だったけどその場で言えなかったことが判明し落書きをしてしまった児童は謝罪した。ふざけていても他人の持ち物に落書き等してはならないことを伝える。相手の保護者へも報告。相手の保護者からも謝罪があった。	解決
52	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	小学生クラブ在籍児母より、小学生クラブの2年がこわいと訴えがあり、詳細を知りたいとのこと。	○	○				○	こわい思いをさせてしまったことを謝罪。本児に聞き取りをしたところ、特定の児童2名の名があがり、口調が荒いことにこわさを感じているとのこと。当該児には個別に声掛けをし、全体でも言葉について伝える機会を作った。継続的に行っていくことを伝える。	納得頂く
53	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	一般来館母より、先日持って行った自由帳に高学年が落書きをし、一部切り取ったりされている。書かれている内容も気持ちの良いものではなく、詳細を知りたいとのこと。	○	○				○	事実確認を行ったところ本児は色々な人にかわいい絵等を描いてほしくて「自由に書いて」と室内にノートを置いていた。そこに高学年3名がふざけて下品なことを描いたとのこと。もう1人、ノートに書かれていた子がいた。書いた3名にはふざけていても人が不愉快になることはしないことを伝え、本児たちへ謝罪する。職員が管理しきれていなかったことを謝罪し先の内容を伝える。もう1人の家庭にも連絡する。	納得頂く
54	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	小学生クラブ在籍児母より、小学生クラブの3年男児に「なぜ、習い事をやめたのか。明日習い事にこなかったらぶっ飛ばす」と言われたと訴えがあった。当該児に言葉等の乱暴さがあることは分かっているが様子をみてほしいとのこと。		○				○	職員の状況把握が不十分であったことを謝罪。当該児にも事実確認をし、本児がこわい思いをしたことを伝え、本児に謝罪した。当該児には改めて言葉遣いについて話をした。	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		
55	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	下校中、小学生クラブ在籍児、一般来館児のトラブルがあった。全員がバラバラの時間で来館したため、それぞれに事実確認を行い、トラブル内容にずれがなかったため、被害児に加害児が謝罪。各家庭に連絡したところ、加害児の1人は泣きながら下校してきたと保護者から報告があった。「もう1人の加害児に命令され被害児に嫌がらせをしてしまった。」との訴えがあった。もっと詳細をしりたいとのこと。	○	○					トラブル内容の確認に留まってしまい、本児が命令されていた事実は確認できていないことを謝罪。また、該当児童全員での内容のすり合わせができていないことも伝えた。下校時のトラブルのため、学校にも報告を入れ、該当児全員での確認を行うと共に、学校と共有しながら対応する旨を伝えた。	納得頂く
56	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	上記の件について翌日、命令をしてしまった児童の保護者より、家庭で聞き取ったところ、昨日のことは事実であるが、その経緯について、以前、小学生クラブ在籍児に同じようなことを本児もされたと訴えがある。下校中のことで、学校に報告することなのでそのあたりのことも一緒につたえてほしいとのこと。	○				○	○	学校報告時、全ての内容を伝えた。学校は該当児童全員に確認をすると共に、下校時について児童全体に改めて指導すること、小学生クラブでも、下校時の留意点など、改めて全体に伝えるといった共通の対応を行うことになった。双方の対応を保護者へ伝える。	納得頂く
57	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	電話	小学生クラブ在籍児母より、小学生クラブ在籍児2名とトラブルがなかったか。帰宅後、泣きながら訴えているが要領を得ないので詳細を知りたい。	○	○					おやつ時「おかわりをめぐるじゃんけん」で勘違いからズルをしたと思われるってしまった。説明をして誤解は解けたものの、その後の遊びでも何となくギクシャクしてしまったままお迎えが来てしまい、気持ちがすっきりしなかったこと、以前より3人で遊びことでたまに2対1という構造ができてしまうことなどがあることを伝えた。	様子見
58	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	外遊び中、子どもが投げたフリスビーがフェンスと飛び越え、隣接する民家の屋根に乗ってしまった。職員が事情を説明すると敷地のそとから取ってほしいとの要望があり試みたが、取れず、後日業者を呼ぶことを提案。当日中に何とかしてほしいとのこと。		○			○	○	必ず取ることを約束したうえで住民の方の許可をいただき、入室しベランダから対応。最後に、当該児と職員が迷惑をかけてしまったことを謝罪。また、入室の対応にご協力いただいたことにお礼申し上げた。	納得頂く
59	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	班替えをしてほしいと職員へ伝えたが、してもらえない。対応の遅さについて説明してほしい	○	○					職員の対応についてお詫びをし、クラブでの状況を説明した。	様子見
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	職員の子ども対応、言動について不信感を持たれる		○					主任が謝罪をし、今後同じことがないよう職員への指導を行うこと、再発防止に努めることを伝える。	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	意見箱	区の利用者アンケート(無記名)より、B登録の職員が児童に対して差別的な発言や暴言が目立つとのことご意見を頂いた。	○	○			○		主任、対象職員、担当と話をした。熱心さのあまり指導的に片寄ってしまう事があるので、児童の行動に対して改善をその場で求めるのではなく、日々の関わりの中で自ら考えるきっかけを与えていく事を改めてチームの方針として定め、改善に努めている。対象職員も納得はしていたが、その後年度内で学校関係の仕事に就くため自主退職に至った。	その他
62	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	A登録4年男子児童が1年男子児童をからかって、1年男子が好きな1年女子に職員の見えていない所で好きですと言わせた。		○			○		職員が周囲から話を聞き、1年男子保護者のお迎え時に直接主任より目が行き届かなかった事を謝罪。1年男子保護者から見て4年生男子はとてもよく面倒を見てくれていて当児も慕ってはいるが、上級生には上手く言えない事がある。関係性を見ていって欲しいとご要望頂く。1年女子保護者にも顛末をお伝えし謝罪、子ども同士の事ではあるが、様子を見ていって欲しいとご要望頂く。	満足
63	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	1年女児の保護者から、「忙しいと思うが、職員の言葉かけがきつかったので気になってお話をしました。」とお話を頂く。		○					主任から謝罪し、職員の指導と改善点を保護者に伝える。職員からも謝罪した。同じことが起こらないように、ミーティングで日々の育成の振り返りや指導方法についての情報共有を行った。	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				
64	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	児童館利用の保護者から「①ある職員が一部の保護者に対して良くない態度をとっていた(舌打ちのような)②外国の方に対して差別的な態度をとっていた。直してほしい」とのこと。	○	○	○					全職員に内容を伝え、改めて利用者への接し方、公平性、各自の自覚と相互の目配りについて指導した。ご連絡先をお預かりしていたが返信の電話はつながらなかったため、直接の謝罪、報告は行っていない。	様子見	
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	隣接する小学校で行われているサッカースクールに参加した後、お迎えまでの時間を学童クラブで待たせてほしいとの要望があった。				○				学童クラブの制度上、中抜けが出来ないことを改めて説明した。	納得頂く	
66	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	その他	利用者アンケートで学童室の水道回りが汚れているとの指摘があった。						○		日々の清掃に水回りを追加し、清潔な状態を保つようにしている。	様子見	
67	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	保護者が本児をお迎えで自宅に連れ帰った後、検温したところ38.8度あった。本児は職員に伝えたといっているが「大丈夫そう」と言われたそうだが、どのような状況であったのか知りたい	○	○	○					本児の様子が普段と異なる様子だったので職員が声をかけたが、本児からの「大丈夫」との言葉に検温・静養を促すことなく過ごしてしまったことをお詫びする。	納得頂く	
68	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	校庭遊び中に友だちに押されてジャンクルジムに頭をぶつけた。そのことを非常勤職員に訴えたが対応してくれなかった。前日、相手を傷つけてしまった引っかけ傷に対しては強い口調で言われたのに今回は連絡がなかった。やってしまった時は言われるのに、やられた時は言ってくれない。学童クラブへの気持ちが落ちていると相談があった。	○	○						該当職員に確認することを伝え、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪する。今後も引き続き様子を見ていく旨と楽しいと思えるきっかけをつくっていきたいと伝える。	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	対面	1年女子がお迎え時、他の児童より必要以上に質問攻めにされ、困ってしまった。もう少し早めに職員介入してほしい。	○	○						すぐに気付いて介入できなかったことを謝罪する。同じことが起こらないよう、職員間で共有し、対応にあたることを伝える。	納得頂く	
70	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年男子 公園背伸びしチェアにまたがって座っていた本児を別の子が押し、お尻から落ちてそのまま倒れ後頭部を地面にぶつける。外傷や吐き気等なく冷やしながら様子を見る。保護者へ連絡し職員が付き添って受診。						○	○	受診後、異常なしとのことであるが、保護者会があったので、報告をかねて面談となる。その前後に友だちとのトラブルが続いていたので父親から教育についてどう思われますか？等ご意見を聞かれる。学童の職員の日常子どもをみて思う事や考え等つたえる。自分の子どもが学童で楽しく過ごしてほしいと言われる。出来る限り見ていくと伝える。	継続対応	
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	2年女子 学校から学童クラブに来る際、2年女子Sが該当児のランドセルを後ろから掴んで揺さぶる。やめると数回言うがやめず縁石につまづき転倒。前歯の永久歯(左1本)にひびが入っているので保護者に連絡。保護者お迎えに来る。その時Sに合わせてという。保護者Sに直接注意する。							○	○	18時頃受診内容の報告がくる。前歯ひび・神経に関してはまだわからない。炎症が残っているのでしばらく経過観察し通院をするとのこと。ケガをさせたSの保護者の連絡先を知りたいとのことでSの保護者にケガをさせた経緯連絡先のしりたい旨つたえる。了承を得て伝える。おやつ等前歯を使う固い冷たい物は、配慮して欲しいといわれる。	継続対応
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年男子 お迎えの列にいて点呼の際、確認はしたが、集団で帰ってしまった。18時ごろお迎えの人がきて発覚。お迎えの人がすぐに自宅に行き家にいることを連絡してくれた。							○		21時ごろ保護者から折り返し電話がありアフターで再確認しなかった事を謝罪。	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		
73	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	行政に連絡	おやつ提供時 期限切れの乳酸菌飲料を42人に提供してしまった。			○			○	製造元に電話を入れ賞味期限切れの飲料についての説明を聞きミニレターを作成。飲んだか飲んだかわからない子には、ミニレターを作成し持ち帰らせた。早退の児童については、直接電話をいれて説明し謝罪。家庭から次回から気を付けてください。と言われた。今後改めて賞味期限、原材料をしっかりと確認し、再発防止につとめる。	納得頂く
74	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	行政に連絡	1年女子 おやつ提供時 卵アレルギー児に代替え食をだしたが、配膳の時、卵白入りブタメンを目の前においてしまったのを食べてしまった。本児に対して代替え食の説明を行いおやつカードを渡したが理解不十分だった。		○	○			○	アレルギー児はの説明は、丁寧に行う。当日急な配置の変更(急遽おやつ配膳を行うなど)に対応できるように職員間でおやつメニューや対応などについて共有を徹底する。保護者に説明。謝罪。	納得頂く
75	子ども家庭支援センター	設備・環境	行政に連絡	事務室天井に黒かびが生えている。						○	行政に何度も相談したが、予算上不可能との回答だったので、健康上の不安もあるため指定管理費の中で修繕を行った。	解決
76	子ども家庭支援センター	設備・環境	行政に連絡	加湿器の水が不衛生なのではないか。毎日取り換えているのか。	○						毎日水を捨て、掃除している事を加湿器全てに表示した。	納得頂く
77	子ども家庭支援センター	職員への苦情	その他	子どもの嘔吐物処理を職員が素手でやっていた。感染防止に疑問と不安を感じる。 (アンケートに記入)	○	○					アンケートへの回答として、転倒で頭を打った子の対応であった事、その後他の職員が手袋・マスク着用で次亜塩素酸ナトリウムを使用して処理した事を掲示した。	継続対応
78	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	「ひろばの貸出用の服のにおいが強かった。」という内容の匿名の電話が、練馬子ども家庭支援センターに入る。						○	服を貸し出した場合、利用者が洗濯してから返却いただき、そのまま他の利用者に貸し出す流れになっていた。無香料、無添加の洗剤を用い、返却後、こちらでも服を洗濯して保管、貸し出すことにした。	様子見