

2020(令和2)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	職員への苦情	電話	1歳児クラス保護者よりお迎えの際、噛まれた事を報告されたがつい先日にも同じことがあった。どんな状況で噛まれ、職員は何故防げないのか、きちんと説明して欲しい。	○	○					園長と担当が謝罪。職員間で保育の振り返りと今後の対応策を話し合い、翌日に保護者と面談。状況説明と今後の対応策をお話させて頂く。	継続対応
2	保育所	職員への苦情	電話	近隣の方から園児の声が大きいそれを注意しない親がまた増えてきている。そのことは何度も園に言っているのに少し時間が経つと忘れていいのか、何も注意しない。どうなっているのか？	○						静かに帰ろう等の張り紙はしてあったが時間が経過すると保護者も慣れてきてしまうので、再度伝え方をどうするか考えていく。電話での苦情に対して謝罪し今後もいっそうの努力をいたしますとお伝えした。	継続対応
3	保育所	職員への苦情	連絡帳	子どもの話から同クラスの数名にいろいろなことでからかわれている。本人には自力で立ち向かう気持ちを養ってほしいと思う。立ち向かう際にはアシストしてほしい		○					降園の時に、直接保護者と話しをした。園での様子や特に友達関係の事について細かく話し、保護者の思いも聞いた。様子を詳細に伝えることで、保護者も安心してくださった。	継続対応
4	保育所	設備・環境	その他	保育園の保護者が子どもの送迎時に自宅の前に車を駐車している。家の出入りの妨害となり、子どもも多いので、駐車禁止にしてほしい。					○	○	メールにて地域の方から苦情が届く。即日保護者全員へ送迎時に車で来ないことをメールで流したことをお伝えする。	解決
5	保育所	他利用者の行動	その他	送迎時のカードスキャンの前で、保護者Aが職員と長話をしているためスキャンできない。Aさんから嫌がらせを受けていると感じる。					○		第三者委員に電話がくる。保育園に対する苦情ではなく、保護者同士の関係に悩んでいた様子。第三者委員の方が丁寧に傾聴して下さった。カードリーダーの前で立ち止まらないように掲示する。	様子見
6	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	ニュースで男性保育者の不祥事を見て、園児の祖母から「お宅の保育園には男性保育士がいますか、どんな教育をしていますか」と電話があった。						○	男性保育士に対して、具体的な研修を施し、子どもに対して適切なかかわりが出来るよう指導している、と説明する。	納得頂く
7	保育所	設備・環境	対面	(夕方から翌朝まで園庭に設置する)猫除けから発せられる音が家の中にいても聞こえて耳障りなので対応してほしい、との苦情が向いに住んでいる住民から寄せられた。						○	猫除けを設置する向きを変えたところ、その後苦情が寄せられることはなくなった。	様子見
8	保育所	他利用者の行動	電話	子ども同士のトラブルで顔にアザをつくって帰宅した。以前から、相手の子どもの行動も気になっていたため、職員間で見守りを強化してほしい。						○	園長が電話で母からの話を聴く。クラス間で子ども同士の状況と母の要望を共有し、今後、見守っていく事を説明する。	継続対応
9	保育所	その他	行政に連絡	保育園給食の納入業者の豆腐屋が、搬入の際、容器の水を植え込みに捨てていた。衛生上、心配であると区の給食課に電話が入った。						○	業者に連絡し、豆腐の水を入れ替えたりしないで水温と水の濁りをみることにする。	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				
10	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	手紙	9月に延期した4歳児キャンプが中止となり、5歳児のみが行くことに対して、もっと丁寧な説明が欲しかった等の手紙をいただく。クラスの保護者代表者が、各保護者にアンケートを取りそれをまとめたものをいただく。(結果的には、5歳児キャンプもコロナのために中止となった)	○		○					園長が4歳児保護者に向けて、決定した経緯と、中止にした理由の手紙を保護者に渡す。	納得頂く	
11	保育所	設備・環境	連絡帳	保護者懇談会が中止となった。その代わりに保護者が中心となって交流会をZOOMで開き職員に出席してほしいとの要望を受けた。交流会には、今まで職員は出席していなかった。園としては、ZOOMをきちんと構築していないので参加が難しいとのことを伝えた。その後、ZOOM等のオンラインシステムをきちんと構築してくださいとの要望を受ける。							○	今後、検討していきますとお伝えする。	様子見	
12	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	毎日泥だらけで帰ってきて洗濯も下洗いをしなければならなくて大変。保護者の体調も悪い。どうにか出来ないか。子どもたちの遊ぶ原っぱも水はけが悪い。区の土地なら区に言って改善はできないのか？							○	子どもの遊びの保障も考え、外遊びをするときには子どもの了承も得て、園の服に着替えてから外遊びをして、その服は保育園で洗うという提案をする。原っぱの水はけの悪さは他の保護者からの申し出もあり、砂を入れさせてもらうよう区にも了承を得て実施。	納得頂く	
13	保育所	職員への苦情	電話	登園時、子どもとコップを持って行ったら、受け入れの先生にコップは別の部屋において来てくださいと言われた。以前は子どもと一緒にもって来て、と言われたがどっちになっているのか？							○	○	感染予防のために受け入れ時の対応を変えることを職員に周知していたが、認識を間違えていたことが原因であった。そのことを保護者には謝罪して、再度職員間で対応の統一を確認する。	解決
14	保育所	職員への苦情	その他	保育士の態度について、他の保育士はお迎えの時に様子等伝えてくれるが担当の保育士はそれが一切ない。又、挨拶もこちらから言わないとしてこない。							○		園長が直接話をさせて頂き謝罪。当該保育士と園長で話し合いを行い、職員間でも園の心得で大切にしていることなのでしっかりと行っていく事を確認する。	様子見
15	保育所	職員への苦情	その他	電話の対応が悪く、責められている感じ、何度も改善すると言っているのに改善されない。今後は第三者委員に言えばよいのか？							○		園長の指導が不十分であったことを謝罪。当該職員には保護者対応について、より気をつけて対応していくように申し伝える。	様子見
16	保育所	他利用者の行動	連絡帳	応急保育中、早番、遅番の保育を職員がじゃんけんで決めていることを見たことで本児が保育園に行かない方がいいのではないかと心を痛めている。医療従事者として働き、コロナ禍でも休めない保護者の気持ちを汲んでほしい。プロとしての意識を持って欲しい。							○	○	コロナ禍の中で特に寂しさや不安が強くなっていることを受けとめ、子どもの気持ち、保護者の気持ちに寄り添っていたか、園としての反省をお便り帳、口頭で保護者に伝えた。職員の専門性向上については今後とも努力し学び合っていくことをお伝えした。	様子見
17	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	A登録のスポット利用で、お迎えが遅れますという連絡を受けた際に「18:00までお願いします」とお伝えした。お迎え時に保護者より「19:00まで利用が可能となっていること」のご指摘を頂いた。	○								制度を誤認識していたことを謝罪。今後も間違いなく19:00まで利用できることをお伝えした。	納得頂く
18	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登録でお迎えの帰宅児童引き渡しの際、確認無く保護者でない方に引き渡そうとしてしまった。実際は引き渡しの際職員が最後まで見届けられておらず、児童が一人で帰宅してしまった。一連の対応について、改めて保護者から電話で問い合わせを頂いた。							○	○	対応について、児童、保護者にご心配、ご迷惑をお掛けしたした事を謝罪した。この件において、区へ業務改善報告書を提出した。施設の決まりとして、保護者でない方がお迎えに来た際は学年と児童のフルネームを聞く事、お迎え時は職員からお迎えの方には必ず直接引き渡しをする、という基本的ルールを徹底し、再発防止に努める。	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			
19	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	クラブ登室中に子ども同士のトラブルがあった。保護者から相手の児童名を教えて欲しいと言われた。「相手の保護者に確認をしてお伝えしたい」とお伝えしたが職員対応(説明)に納得がいけないとの電話があった。	○	○						学校との兼ね合いのあるトラブルだったこと。相手の保護者名を伝える、伝えないという明確な基準がなかったことからすぐにお伝えできなかった旨、謝罪した。また、当時のトラブルの状況を面談を通して詳しく説明した。	解決
20	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	マスクを他の子に捨てられてしまったという訴えがあった。	○							捨てた子は落ちていたので捨てたとの事。捨てた子どもの保護者から新しいマスクを返却される。	解決
21	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	校帽を隣のロッカーに入れ忘れて帰り、他の子が持って帰宅。翌日学校で返却してもらったが新しい校帽がくちやくちやになって返ってきた。	○					○		職員がチェックできなかったことを詫げる。相手の子も親も謝っていることを伝える。	納得頂く
22	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	在籍児童の保護者が勤務している病院で新型コロナウイルス陽性者が出たという情報が入り、市に連絡を入れたところ、該当者に情報の聞き取りをしてほしいと指示がある。保護者に連絡を入れ、聞き取りをするも、個人情報の聞き取りに不信感を感じ納得がいけないと申し出がある。	○	○						集団で過ごす場所という事もあり、感染リスクを少しでもなくす為に勤務状態などを確認させて頂いたことを再度説明し、不安な気持ちにさせてしまったことは謝罪をする。しばらく利用を控えるとのことだったが、現在は通常通り学童クラブを利用している。	様子見
23	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	登所確認のため、保護者の職場に連絡したところ、「急にかけられても出られない」とのことでお叱りを受ける。(緊急時の連絡優先順位としては職場が1番であった)	○							本児は、登所しないことも続いていたため、毎回、職場への連絡でいかどうかということもお伝えし、登所がない場合は欠席でよいとのこと。	様子見
24	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	子どもが友達に股間を蹴られ、痛くてうずくまっていたが、職員は誰も声をかけてくれなかったとの話を子どもから聞いた。職員がしっかり見守っているかが心配とのご意見をいただく。	○	○						本児の保護者には、トラブルに気づけなかったことについて謝罪をするとともに、職員一同、改めてトラブルに気を付けていくことをお伝えした。相手の子には話を聞き、蹴ってしまったことを認めため本人へ謝罪。また、相手の子の保護者から本児の保護者に直接謝罪していただく。	様子見
25	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	クラブの中で意地悪をしてくる子がいるようだ。相手の言い分も聞いていないため、理由はわからないが暴力的なことが続くようだ心配。	○		○					相手の子に話を聞いたところ、心当たりがあるとのことだったため、本人に謝罪。保護者にお伝えしたところ、これからもなにかあったら教えてほしいと言われる。	納得頂く
26	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	降所時、一緒に帰っていた友達が本児のランドセルについている家の鍵をひっぱり、ストラップが切れて紛失(結果的に、鍵はランドセル内にあった)した。紛失は防犯的にも困るので相手の家に連絡をしてほしい。	○							相手の子に事実関係を確認し、破損させてしまったことについて謝罪。また、相手の保護者からも本児の保護者に謝罪している。	様子見
27	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	その他	新型コロナウイルス対策の為【児童館】と【子育て支援センターびよびよ】の連絡通路を閉鎖した。閉鎖理由に関しては、職員からの説明と、ポスター掲示をして周知する。通路の閉鎖に伴い、利用者の方から利用がしにくくなったと区役所担当課宛に匿名メールで苦情があった。	○	○						区役所担当課より児童館に連絡があり、館長より事情を説明をする。9月中旬まで【びよびよ】は利用者の人数制限をしていた。建物の構造上、利用者が連絡通路を利用すると【びよびよ】の制限枠を超えて利用できてしまう。9月下旬には【びよびよの人数制限が解除される】ことに伴い、連絡通路再開の予定を伝える。匿名メールは担当課宛に送信されたので、担当課よりその旨をメール返信する。	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		
28	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	電話が長時間にわたってつながらない状態だった。仕事の合間を縫って連絡しているので出来るだけ繋がる状況を作ってほしい。			○				回線が1つしかない事。時間帯によっては電話が込み合うことが予想されることを伝えて理解を求めた。	納得頂く
29	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	ある職員に対し、子どもとの距離が近く、他のお友だちと遊んでもその職員が入ることによって他の友だちが遠慮してしまっている、子どもから離れてほしいとの要望有。		○					施設長と保護者で面談し、保護者の意向を確認。職員からは一切話しかけなくて良い。ただ、子どもが関わりを求めた際には受け入れてほしいとのことだったため、現場ではそのように対応している。	納得頂く
30	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	貸室利用において利用者名簿を作成、提出するにあたり、人数が多いため手間を省くことができないかと相談があった。	○		○				区のホームページから利用者名簿をダウンロードし、事前にPC入力をしてから持参してもらうことでも良いことを説明した。	納得頂く
31	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	緊急事態宣言に伴い、「学童が閉鎖していた期間中のおやつ代が返金されないことはおかしいのではないかと」と相談があった。	○						行政、おやつ委員(保護者)に相談し、返金はせずに、学童クラブ再開後に子どもに提供する量を調整し、1年間でおやつ代を使い切ることを説明した。	納得頂く
32	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	多目的室に砂埃が多く、清掃が行き届いていないのではないかと利用者から苦情がある。			○				掃除の頻度、方法を変えて掃除を行う。	継続対応
33	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年生男児の保護者から、出合頭に子どもが頭をぶつけたが、アイシングなどの処置もなく、保護者への連絡が遅くなってしまい、職員に対して不信感を持たれる。			○				学童クラブリーダーと施設長が謝罪し、起こったことについてその状況を伝え、今後このようなことがないように職員への指導と、改善点を保護者の方へ伝える。同じことが起こらないように職員会の中で報告と改善点を共有する。	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	1年生女児に対して、職員が注意をした時の口調が強く、怖い思いをしたと保護者から区と施設に対して連絡が入った。		○					保護者に対して主任が謝罪。今後このようなことがないように職員への指導と、改善点を保護者の方へ伝える。同じことが起こらないように職員会の中で報告と改善点を共有する。	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		1年生男児2名が意見の食い違いからケンカとなり、片方の男児が相手の児童の顔を引っかいてしまい、保護者から詳しい状況説明を求められる。	○		○				学童クラブリーダーが起こったことの原因を説明し、育成中の出来事の為、今後このようなことがないように職員への指導と、改善点を保護者の方へ伝える。同時に相手の保護者からの謝罪を行った。	解決
36	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	男児2名がふざけていて、近くにいた女児が足を踏まれ骨折。女児の保護者から男児2名の保護者からの謝罪と学童クラブの退会を求められた。	○		○				学童クラブリーダーが起こったことの原因を説明し、怪我をさせたことに対して謝罪。同時に相手の保護者からの謝罪を行ったが納得のいかない様子で、退会を要求。学童クラブとしても同じことが起きないように改善点などを伝えて納得して、頂けるように対応中。	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)	電話	新型コロナウイルス感染拡大防止として、また緊急事態宣言等により、ここにこすくーの申請期間の短さについて、またいつ開所になるのか等の問い合わせがあった。					○		その都度区には報告をあげ、開室状況が分かり次第ホームページ等でお知らせすることを伝える。	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			
38	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	にこにこすくーる入口付近や学童クラブの扉付近、校庭周辺に蜂が飛んでいる。						○		公園の管轄でもあるので、区に連絡をしサービスセンターに状況を伝えたと、公園のセンターの方に草刈をしてもらうことになる。	様子見
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	分散登校時の1年生の送迎の際、学童に行くかわからない子がいると学校の先生から声があり、お迎え職員(にこすく職員)が学童からもらった出欠バインダーを確認する。バインダーには欠席と記載があったため、そのことを伝え帰宅。たまたま、家にいた保護者から職員の対応について電話連絡がある。								職員間の連携のミスについて謝罪し、学童クラブかどうかわからない子については、一度連絡帳を確認する。そこに記載がない場合は、学童クラブまで一緒に行き出欠確認をすることを話す。	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	パート職員が、帰宅コースの巡回をしないで、子どもと別れている姿を何度か見ており、不審に思っていると連絡がある。								職員の対応について謝罪をする。各家庭までの送迎ではないことを伝えつつ、今後の対応として、きちんと巡回コースを回ってから戻るように話しをした。	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	3年男子の保護者より、「怒って帰ってきた。もうにこすくに行きたくない」と言っていると話が伝えられた。内容として、帰宅準備中に、マスクがないことに気づき、職員と一緒にランドセルの中を探す。帰宅時間も迫っており、対応に手間取っていたので、別の職員に変わる。片付けの際、絵日記や新品のマスクが見つかり、つぶれないように指示してランドセルにしまって帰す。本人としては、自分のやり方で片付けたかったとのこと。						○		嫌な思いをさせてしまったことを謝罪する。今後の対応として、本人が片付け等にこだわりがあるので、見守っていき、時には手を差し伸べる程度に留めて、自分のやりたい片付け方でやってもらうことを保護者に伝え納得して頂く。	解決
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	2年生男子とその保護者が来室。グループ帰りで友達と話しながら帰宅中、5年生男子にしゃべるなど注意をされ、それに対して言いかえす。すると、腕を叩いたり、蹴ったりされ泣きながら帰宅したとのこと。						○		怖い思いをさせてしまったことを謝罪する。また、5年男子の家庭に連絡し、事実確認を行い、5年生の保護者より謝罪したいと申し出があり、了承のもと謝罪をしている。	解決
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	行政に連絡	早帰りなしの2時までという短時間預かりについて、保護者が早く来た時は早帰りさせてほしいと話がある。							○	区に問い合わせをしたところ、早帰りはなしとの確認ができたので、その旨を保護者に伝えたが納得されない様子であった。後程、その方から直接区に問い合わせがあり、区の方針でお迎えの場合は早帰りでも可になる。	解決
44	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	行政に連絡	シルバーパトロールの方が、パトロールのジャケットを着たまま、喫煙をしており、また煙草のポイ捨てをしていると保護者から話がある。							○	区とシルバー人材センターに伝える。保護者にもそのことを話し、納得して頂く。	納得頂く
45	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	その他	小学校の1年生の学年主任の先生より、学校から学童・にこすくに登室する際、連絡帳(出席カード)を手で持って来室しようとする子が何人かおり、聞いてみると早く出したらすぐに遊べると子どもが話していたとの伝言があった。						○		コロナの影響で保護者会が開けていないことでの周知不足があり、きちんと子どもたちに伝えきれていないことを学校の先生に話し、帰りの会等で声をかけていくことを伝える。また、学校の方でも対応していただけることであった。	継続対応
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)	電話	令和2年度のにこにこすくーるの利用受付について問い合わせがある。区より配布依頼のあった手紙で新型コロナウイルス感染予防対策で受付を中止している旨をお伝えしたところ、一部の方がご不満を持たれ、区役所へご連絡される。	○	○	○					区役所より連絡を受けて、改めて職員間で対応のマニュアルを作成する。また職員会議で保護者の方へ丁寧な説明を心がけることを確認する。	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				
47	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	保護者会中に顔合わせを兼ねて、自分の子の名前の由来を伺う時間を設ける。そこで1年女児の保護者(父方の祖母)は、離婚された母親より本児の名前の由来を聞いていないと戸惑われ、事前の相談等配慮が欲しかったと話された。	○	○	○					お迎え時、祖母に謝罪し状況を説明した。今後保護者会の開催内容について、職員会議で十分議論し、懇談の内容も吟味することをお約束する。	継続対応	
48	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	1年男児保護者より連絡帳にて、校庭遊びでの擦り傷等の怪我が増えている。しかし職員から連絡がない為、できるだけ伝えて欲しいとの記載がある。	○	○	○					電話にて謝罪。本児の様子を共有し、怪我が起きた際は丁寧にお伝えすることをお約束する。	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	対面	1年女児の保護者(祖母)より、下校中(家が隣でルート同様)本児が、妹1年女児A・兄3年男児Bの兄妹から命令されたり嫌なことをされるとの相談がある。8月に連絡帳を紛失した際もその兄妹ABの家に寄るように言われたのが要因だったことなど困っていることを伝えられる。						○		学校の担任へも同様の相談をされ、先生より双方の家庭に状況を連絡されたとのこと。現在学童クラブでは本児の祖母の要望により、妹1年女児A・兄3年男児Bの兄妹と帰宅時間・方法を変更し帰宅する対応をとる。	様子見	
50	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	ヨガ教室について、他館では開催予定の電話連絡が始まっているが、町屋ふれあい館は連絡が来ないと電話がある。	○		○					当館は6月のヨガ教室の開催はしていないこと、また登録制ではなく連絡先を破棄しているため、こちらから電話をすることは無い旨を伝え、納得して頂く。	納得頂く	
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)	対面	なぜ、カラオケをやらないのか。他のふれあい館はやっているとご意見を頂く。						○		町屋ふれあい館はカラオケに登録して下さっている方が60人を超えており、三密を保つことができないと判断し、しばらくは開催が難しい旨を伝える。開催ができるようになったら、こちらから連絡をさせて頂くようにした。	納得頂く	
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)	電話	貸室の音楽室について、「なぜ使えないのか、町屋ふれあい館に連絡したところ、楽器全般使えないと言われた」と区にメールが届く。	○							説明不足などもあり、区役所へメールが入ったと考えられる。「地域の住宅が隣接していること、完全防音の部屋ではないため、特定の楽器は使えないこと、当館ではそういった団体に完全防音で使用できる他館を勧めている」ことを伝え、納得して頂く。	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	入り口の消毒液の量が少ないのではないかとご意見いただく。						○	○	消毒液不足が懸念されていたため、少量になった時点で補充を行っていた。現在は消毒液のストックもあるため、少量にならないように職員が気を付けて補充をしていく。	継続対応	
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	成人体操時にマスクをつけない参加者がいて、注意をしたが付けてくれなかった。心配なのでそのような方がいる中やるのは嫌だと帰られた。						○	○	講師の先生に活動中のマスクの着用は絶対して頂かないと困る旨を再度伝え、納得して頂く。先生から参加者に注意をして頂くこと、また同じことがないように努めることをご本人に伝えた。回答として、ふれあい館の職員は悪くないが、少しの期間お休みしてまた参加するとお話し頂く。	解決	
55	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	エアコンフィルターの清掃を館の玄関先でしたことで、隣の公園内に水たまりができてしまった。その水たまりに公園で遊んでいた2歳児の子どもが入ってしまった。雨天時なら致し方ないが、配慮をしてほしい。							○		保護者に謝罪し、館内で着替えの場所を提供。ご意見の内容について、職員間で共有し、水たまりができないように排水の良い場所での清掃をしていくことを保護者に伝えて納得していただく	解決
56	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)	行政に連絡	職員の児童への関わりについて不適切な関わり(大声で怒る・腕を引っ張る)等があったとの意見が区の担当課に届く。(匿名)		○						該当職員と面談。職員間で児童との関わりについて改善策を検討、日々の保育で信用を回復していくよう努める。	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		
57	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	子どもが帰宅途中に、家の呼び鈴を鳴らす。姿が見えないが声が出たため追いかけて話をした。謝るそぶりもなく、反省もしていない。						○	連絡先を伺い、次の日に子どもと共に謝罪に行く。二度とやらないで欲しい、すぐに謝るようにと話を子どもにされ、職員からも謝罪をする。	納得頂く
58	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	冷暖房室外機の音がうるさいとご意見を伺う。						○ ○	区役所主管課に連絡、環境保全課と協議をして対応する。一度、8月に伺うが留守のため、デシベル計の数値を2階から計ることはできなかった。10月にアポイントを取り、訪問。基準値を超える数値は出なかった。夏頃の音と比べると違うこともあるので、音がうるさい場合は児童館か主管課まで連絡を頂くようにした。	継続対応
59	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	保護者の迎え時にお子さんから担当職員(リーダー)の感じが暗い、話しかけにくいというご意見を頂く。お迎え時に挨拶をされずに通り過ぎたりされたこともあるとの話もされる。		○					2階の学童のため、コロナ対応により、1階で待つ頂くようになっていたこともあり、直接の対応機会がなかったことも原因の一つにある。担当職員がお迎え時に直接謝罪をする。顔を合わせる機会がなかったため、保護者からはすみませんと恐縮した感じであった。	納得頂く
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	自分の子が他児から手を出されたこと、暴言を吐かれたことに対し、職員の対応の悪さに対しても怒られている。直接相手の子に話をしたい。保護者も呼んで欲しい。	○	○				○	両児童の保護者、本人同士、職員で話をしていく。職員の対応不足を謝罪。安心してお子さんを預けられるように努力していくことをお伝えする。	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	対面	学童クラブの受け入れが無理と言われた(伝え方が悪かったのか勘違いをされた)。職員の口調が強い、駄目と言われることが多い。学童クラブを休むと伝えると嬉しそうな顔をされた。子どもが落ち着かなければ他の子たちとは別に過ごすなど、本人が望むようにさせて欲しい。		○					保護者の迎えに時に誤解を招くような対応となってしまったことについて謝罪をし、過ごしやすい環境作りを考えて対応いくことをお伝えする。よろしくお願ひしますと笑顔で返答を頂いた。	納得頂く
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	いつも同じ子から悪口や暴力的な態度をとられると本人の訴えがある。また、職員からトラブルの報告でも同じ子の名前がよくあがってくる。職員はしっかり見ているのかと保護者より苦情をいただいた。	○		○				該当児童に対しては職員から指導を行っているが、苦手なことが多く改善には時間がかかること、今まで以上に注意を払うことを伝えた。	様子見
63	子ども家庭支援センター	設備・環境	行政に連絡	①～⑥について、行政に利用者からメールが入る。 ①受付に設置しているアルコールの不自然なおいにおいが悪くなった。②トイレに設置のハンドソープのにおいがきつい。③サンダルで来所の方が多く、子どもの足が汚い。④ネイルパーツが落ちていた。⑤コンセントカバーが危ない。⑥蚊取り線香の煙が室内に入ってくる。子どもが吸い込むとよくない。						○	①別のアルコールも設置 ②別のハンドソープも併用して設置 ③従前より足ふき用にウエットティッシュを設置。足が汚れている場合、こちらから声掛ける。保護者には再度靴下着用を呼びかける。④掲示ポスターにネイルパーツについての追加記載をした。⑤金属のコンセントカバーを外しプラスチック製のコンセントキャップに変えた。⑥メーカーに安全性を確認。より安全性の高い蚊取り線香に変更。煙が入ってこないよう設置場所を変えた。	解決
64	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	コロナ禍、ひろばの利用が人数制限があり、9時開設で開設時間直ぐに定員いっぱいになってしまう状況があり、第1子を幼稚園へ9時に送りその後第2子とセンターへ向かうと必ず定員いっぱいになっている。連日利用できなかった。他の部屋で空くの待たせてくれてもいいのではないか。開始時間を近隣の民設のひろばと同じ10時からにしてくれないか。		○					利用者の安全を守るために定員を設けていること。待機する場所についても管理が必要で感染のリスクを考えた上で部屋があったとしても利用できない事、区からの指示であり独自で変更できないことを説明した。利用者の事情を理解するとともに、貴重なご意見として練馬区へも報告する旨を併せてお伝えした。	様子見
65	子ども家庭支援センター	職員への苦情	手紙	母個人の状況について職員から聞かれ過ぎと感じ、不愉快。また、絵本の読み聞かせの際、子どもの見え方への配慮が欠けていた。		○					職員の対応が配慮に欠けていたことを、メール返信と電話で直接謝罪。メールの後、行政にも電話あり、行政も母の思いを聞いてくれた。職員間で今回の配慮不足の要因を話し合い、共有した。絵本の読み聞かせについても配慮することをお伝えした。	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				
66	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)	意見箱	新しく入った職員の態度が気に入らない。言い方が上から目線で嫌だった。監視されているように感じる。		○						当該職員と面談をする。その後再び苦情の手紙が来たので、しばらくの間ひるばには出ないで事務所での入退館カード操作やおもちゃの貸し出しなどの対応のみとする。	様子見	
67	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	週5日通園クラスに通う場合には他の療育機関との併用はできない、との説明に「納得できない。初回面談の時に相談したが、そう言われていない。」との苦情。	○		○					初回面談時の説明不足をセンター長から謝罪。併用不可についても詳細に説明した。同時に市の福祉相談課と至急日数について相談し、特例(保護者事情)的に日数を増やすことになった。	納得頂く	
68	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	ST訓練の中でOT評価の必要が出てきたため実施したが、その後、「OTの訓練をなぜやってくれないのか。」と苦情。	○							センター長が面談。二重に訓練はできないこと。OTの課題については専門相談で対応できることを説明した。	納得頂く	
69	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	「K式発達検査で検査して言語の問題だとわかったはずなのに、訓練ではなく、なぜまた検査を行う必要があるのか。早く訓練してほしい。」と苦情。	○							センター長が面談。K式発達検査と言語検査の違い、および、2回実施する必要性を説明した。	納得頂く	
70	障がい児者支援事業	設備・環境	電話	近所の方より、夜間車で通った時、リトルシープの看板を照らす照明が明るくて、目に入り危ないとの苦情が寄せられる。						○		照明の設置位置を変え、角度も変えて、改善した。	解決	
71	障がい児者支援事業	その他	電話	緊急事態宣言時、小金井市役所へある店から電話で、障がいのある方が店に来店時、咳き込んでいるのでなんとかできないかとの相談があったとの連絡が入る。事業所の近くにある店舗だったため市の担当課より心当たりがあるかを聞かれた。							○		小金井市担当課には、事業所の利用者かどうかの判断はつかないと伝えた。しかしながら、緊急事態宣言時の状況下、逆に利用者への差別などを危惧し、しばらくの間、自立通所者の行き帰りを職員が見守ることにした。	様子見