

2020(令和2)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	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	コロナ感染拡大防止のため、次第や部屋の広さを考え、卒園式の保護者の出席を1名にしたところ、3家庭程から、2名にして欲しいとのお話を頂いた。	○		○					判断基準などを丁寧に説明させていただくのと同時に、当日別室にてもう1名ライブビューイングをご視聴いただくことなどで概ねご納得を頂いたが、式の前日に1名の母親から「もっと寄り添って欲しかった」とのお話を頂いた。	納得頂く	
2	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	手紙	卒園式について。コロナ禍であり、式を行うホールが十分に広くないので、保護者の参加は1名までとして欲しいと知らせしたところ、2名参加できるように考えて欲しいと強い要望が出された。	○						○	市内公立保育園のやり方を参考にして、協力依頼事項(保護者の健康調査表提出・式中話さない・その他)示し、保護者参加を2名に変更した。	解決	
3	保育所	設備・環境	対面	隣家に入り込んでしまったおもちゃを取りに行かせていただいた際に「園児の泣き声が気になる」、「同じ子だと思う」と職員にお話される。							○	お話を伺った職員が謝罪。その後、施設長も謝罪に伺う。「自分も年を取ったせいか気になってしまって。かえってすみません」との返事をいただく。今後、園としても気を付けていくが、何かあればまたお伝えいただくようお願いする。	継続対応	
4	保育所	職員への苦情	電話	園に「子どもの泣き声がうるさいので、なんとかしてくれないか」と電話が入る。職員がテラスで3歳の児童に関わっている時、児童が納得し泣き止むまでの声が大きかったようだ。							○	クラスやテラスの見回りをすぐに行い、対応していた職員に事情を聴く。子どもが落ち着いて泣き止んではいたが、泣いている時間が15分程あったので、近隣に配慮して保健室などで対応してもよかったと、振り返りをした。	様子見	
5	保育所	職員への苦情	連絡帳	5歳、食事中に園児が友達を笑わせて嘔き出した。体面にいた児童の食事に嘔き出したものが入った様子はなかったため、そのまま食べるよう職員が促したが、感染予防を考えると不適切ではないか。	○	○						その時の状況を職員から確認し、職員として配慮が足りない点を注意する。また、園での感染予防対策のアピールが不十分であったことも要因としてあったように感じ、お伝えした。	様子見	
6	保育所	設備・環境	行政に連絡	2月に本園宛てメールにて、外手小学校校庭を借りて活動をしていたサッカークラブ保護者とみられる方より、自転車の駐輪に関して「分園の保護者が送迎時に駐輪を公道にしているのはおかしいのではないか」という旨ご意見が届いた。 さらに、当該保護者とみられる方より区にも同様にご意見メールがなされ、翌週月曜日に区所管よりその旨の連絡と対応方について照会がなされた。 後日、本園前の駐輪状況についても同様に区にご意見メールがあり、区所管よりその旨の連絡と対応方について照会がなされた。							○	○	ご意見を受けて、外手分園保護者並びに職員に向けた注意喚起と協力依頼を行った。併せて、普段の保護者への注意喚起・協力要請の声掛けを継続して行った。さらに、学校長に状況をご報告して園側の対応について説明を行った。 即日、外手分園リーダーに面談をして、前日夕刻に歩道において自転車の駐輪について外手分園リーダーより、当該保護者とみられる方にご協力をお願いをしたことが確認された。 保護者の送迎時の安全確保のため、園側正門を開放し、できる限り中に駐輪ができるように対応した。 シルバーセンターの人材派遣を通して送迎時の安全性の向上を含めてサポーターの方に監視員をお願いした。 以上、学校施設をお借りしている事情から可能な限りの対応を行った。本園については、本所賀川記念館並びに東駒形教会に情報共有を行い、駐輪方法について協力をお願いした。併せて、本園職員の自転車利用について協力要請をし、駐輪方法について徹底した。 先般、本所警察に園前の安全確保について要請をしていた結果、ガードレールの設置と歩道幅の拡張工事が行われ現在時点に至る。	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			
7	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	保育園に主任宛てに電話が入る。 電車遅延の為、緊急延長保育を利用し、その際の請求について。 延長保育の請求書が入っていたので支払いの方法を担当に尋ねたと ころ、「遅延届は翌日から2日以内に出してください」との記載が連絡 帳にあった(電車遅延時、届の提出があった場合のみ延長保育料を30 分単位で計算している)。 職員の認識不足による対応で、保護者に「電車遅延で延長にかかった 時は遅延届の提出が必要」と誤解させてしまった。 保育園側の説明不足、職員への周知不足、ややこしい制度があったた め。	○		○					電話での説明で納得して頂けた。翌日、改めて直接お声がけすると、 母の方から「昨日はご丁寧にあありがとうございました。説明して頂けたの 良かったです。」とお言葉もいただいた。	解決
8	保育所	職員への苦情	電話	鼻水の拭き方、お便り帳の記入漏れを含め、大雑把に感じる職員の対 応について、支援者が電話で苦情、相談を受けた。	○	○	○					保護者が希望する鼻の拭き方やケアの仕方を聞き取り、事実確認を し、職員にそのやり方を周知することを伝えた。また、日頃からの丁寧 な関わりや保護者の気持ちを聞き取り、寄り添う関わりをするよう職員に 指導した。	納得頂く
9	保育所	設備・環境	電話	保育園の敷地内駐車場で遊ばせている際に、隣家の庭に枝やおも ちゃを投げ込む子どもがいる。また、柵を乗り越えて入ってきたこと もあった。保育士の声も大きく常識的にどうかと指摘される。		○		○				直接隣家に伺い話を聞き、職員に指導した(大きな声を出さない。子 どもにも伝えていく。職員の立ち位置の確認をする)。柵を置く等の具 体的対応も伝え実行した。	様子見
10	保育所	職員への苦情	連絡帳	5才児ダウン症の保護者から、3歳児室で3歳児に「Aちゃん、何言っ てるか分からない」と言われショックだった。このことを連絡ノートに書いたら、 園長に「3歳児くらいでは、見たことをそのまま『どうして』』と言っ てしまうことはよくあること。Aちゃんは聞き取りにくいことも実際あるよね」と 声をかけたことで、Aちゃんを否定された気持ちにさせられた。がんばっ て言葉の教室に通い、先生たちにはとっっても成長したと言われている のに、園長は障がい児のことを理解していないのではないかと。	○	○						そのような気持ちにさせてしまったことを謝罪したが納得してもらえず、 園長と二人ではなく担任に入ってもらって話がしたいと面談を設けた。 保護者は障がい児を育て、弟を育てることの大変さを、どれ程がなばっ てきているかを訴え、園長はひどすぎると涙ながらに訴える。ママがが んばっていること、子どもたちも成長していることは保育園のみんなが わかっていることを、園長も担任も伝えた。園長に対する気持ちについ ては、担任の「信頼できる人だし、障がい児保育についても理解のある 人」という言葉に少し気持ちが和らぎ、誤解も少し溶けたように思う。	様子見
11	保育所	その他	電話	保育園に迎えに行く道路でタバコを吸う人がいる。注意して欲しい。						○		区に相談したところ、園外のことなので対応するのは難しいし、必要が ないと言われた。職員には情報共有を行う。	様子見
12	保育所	その他	行政に連絡	雨の後、駐車場の水たまりがひどく、人が通行できない程になる。保育 園に言ったが、取り合ってくれない(仕方ないという感じで言われた)の で、区に電話したという。						○		水たまりについては、園としても懸案事項だという認識はあった。いつ かやらなければと思いつつ過ぎていたことなので、この機会に駐車場の 整備を行うことにする。5月の園日よりで保護者に周知する予定。	検討留意
13	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	家に帰ったら朝から履いていたオムツがそのまま尿がいっぱいにな っていた。今日一日全くオムツを変えていないのではという指摘をもち らう。	○							降園する際にオムツが濡れていないという確認はしたが、今日すべて の排泄がトイレでできたことをきちんと伝えていなかったため、オムツを 全く交換していないと思われてしまった。その日の排泄の様子を翌日 の朝に説明し、園長と担任から謝罪し、今後はきちんとその日の排泄 の様子を伝えていくという事を話した。	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		
14	保育所	職員への苦情	電話	「本園の子どもが散歩の途中に、車を傷つけた」という電話を主任が受ける。園長に電話を替わり、「警察の立ち合いで話をしたい」と申し出ると、「子どもが車にぶつかった」と話を替えられた。その際、職員が子どもが車にぶつかっているのに、子どもに声をかけていない、子どもの心配をしていない等の苦情をもらう。職員3人態勢で散歩に行っていたので、職員から事情を聴くと、子どもの誰一人車にぶつかっておらず、子どもの中にも痛がったりする子もいなかった。その話を相手に伝える。そして、再度警察の立ち合いの話と、防犯カメラの開示請求を出したい旨を伝えると、「気を付けて欲しい」ということで電話が切られた。						○	電話の最初に、「緑色の帽子をかぶっているのは神愛保育園だということを知った」と言われた。以前からも、何回か、行ってもいない公園で緑色の帽子をかぶって神愛の園児だと思われる子どもが騒いでいた等の電話の苦情が園にあったり、区にあったりした。現在同じ色の帽子をかぶっている園も多くあるが、地域の方は「緑色の帽子=神愛保育園」と思われているようだ。2021年度から、クラスごとに帽子の色を替えた。先の苦情の件は、ヤフーで電話番号を調べた等、電話自体が話の内容が変わるなど非常に怪しい電話であったので、警察の立ち合いを申し出た。その後、相手が1時間程話して、相手から電話を切った。	その他
15	保育所	その他	電話	緊急事態宣言が発令され、一時保育で仕事以外の方には利用を自粛して頂くように伝えたと、その時は分かりましたとの返事だったが、その後市長宛に資格習得のため勉強での一時保育に預けることはできないのかと連絡が入る。						○	緊急事態宣言が発令されたことで、仕事以外の方に利用自粛にご協力できないか、連絡をしてみると、通院や学校等で一時保育の預かりがなくなると困るという方が数名いた、施設長と相談しようしてもの方に預かる方向にした。その直後に市から勉強理由では預かってもらえないと連絡が入っていると電話が来た。	解決
16	保育所	その他	その他	雨の日、降園時の17:45～18:15の間で園の駐車場が混み合ってしまう、路上駐車が数台でてしまった。その直後、警察官が来園し「近隣の方より連絡があった」と言われる。						○	雨の日は駐車場が混み合うので、渋滞にならないように職員が誘導しながら立つ。保護者にもご協力してもらうようにお知らせを貼り出した。	解決
17	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	産休中の家庭に家庭保育の協力を依頼し、説明したところ父親が納得せず市に連絡をされた。						○	保護者支援の向上に努める。公平公正なかかわりに務める。	納得頂く
18	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	行政に連絡	保護者が仕事を休み、市役所等に手続きの為、通常の保育時間で保育依頼があった。園が断ったところ保護者が市役所等に伝え、市役所より預かるよう指導される。						○	保護者支援の向上に努める。公平公正なかかわりに務める。	納得頂く
19	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	情緒不安定な年中児が運動会当日の朝から大泣きし、母子分離が出来なかった。落ち着くまで様子を見たが、最後まで参加出来なかった。その様子を見ていた他児の保護者から、最後まで保護者に子どもを見させたことについてクレームがあった。						○	保育の向上、保護者支援の向上に努める。公平公正なかかわりに務める。	検討留意
20	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	預かり保育を受けるにあたって、園長と主任が判断決定をしているが、保護者は人によって異なるとらえ不信感を抱いた。						○	保護者支援の向上に努める。公平公正なかかわりに務める。	検討留意
21	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	保護者より、葬儀出席のため預かって欲しいとの依頼があったが断ったところ、困って、どんな時ならば預かるのかと、泣きながら訴えた。						○	保護者支援の向上に努める。公平公正なかかわりに務める。	検討留意
22	保育所	設備・環境	対面	コロナ禍での運動会開催を短時間にした。そのため、日よけを設置しなかったところ当日気温が上がり暑くなり、保護者より苦情があった。						○	多様な状況を想定し、環境整備、設定に務める。	検討留意

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			
23	保育所	職員への苦情	対面	新年度2人の保育士が配置されたが、他クラスの担任が体調不良で長期欠勤となり、保護者に説明がなく2人の内の1名が当該クラスに配置代えとなる。保護者からはしばらくの間、問い合わせがあった。	○							年度途中の担当保育者の変更については保護者、子どもの信頼関係を考慮して、十分な説明をしていく。	検討留意
24	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	前日に連絡帳で欠席を伝えていたにもかかわらず職場に出欠確認の電話がかかってきた。 子どもに話を聞くと、「(前日、職員に対して)『連絡帳出さなくて良いか』と聞いたら『良いよ』と言われた」とのこと。 連絡帳は家庭と学童を結ぶ大切なツールなので、必ず確認して欲しい。		○	○		○			施設長代行から連絡帳で本件について職員の怠慢があったことをお詫びをした。連絡帳の取り扱いについて職員間で再度共有する。	納得頂く
25	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	子どもたちの遊びの中で、土下座をさせるようなことがあったと聞いた。 ・何故、そのような行為があったのか事実確認をして欲しい。 ・次年度のクラス編成時に相手児童とクラスを離して欲しい。 ・相手児童の保護者に本件について伝えて欲しい。 ・相手児童と遊ばせないようにして欲しい。						○	○	保護者の方からの申し出を受けて、翌日に本児・相手児童・周りに居た児童から聴き取りを行う。 実際に土下座の行為があったことが分かったため、遊びであっても土下座のような行為はしないことを伝える。 また、クラス編成については個別の要望にはお応えできないことを伝えると共に、日々の遊びについて本児から近づく姿も見受けられており、職員から引き離すことはできないことも伝える。 最初の面談時に比べ保護者自身も落ち着いており、今後の不安は残るが様子を見守って欲しいとのことで相手家庭への連絡は控え、児童間の関係を引き続き見守っていくことをお伝えする。	様子見
26	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	閉館後に館前で起きた中学生同士のトラブルに対し、話しを聞いたりなだめたりすることを優先し、保護者への連絡が遅くなった。「職員が複数人いたのにも関わらず、緊急事態における組織的な対応ができていない」とのご意見をいただいた。		○	○					職員全員で、緊急時の役割分担や手順などを再確認し、本件を検証して、改善する旨伝え、謝罪した。	納得頂く
27	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	夕方5時半に職員が気付いた中学生2人の金銭がらみのやり取りについて、詳しい状況が確認できていないまま、夜9時前に保護者に連絡をしたため、「この間何をしていたのか。すぐに連絡すべきではないのか。前回の組織的に対応できていない状況と変わっていない。2回目だからしっかり改善して欲しい」とのお叱りを受けた。						○		改善されていなかったことを謝罪し、①緊急時の報連相において、基本的な対応手順と共に、改めて、館長につながらなかった場合の対応を周知徹底すること、②利用者の様子や状況から何かおかしいなど気付いた場合、その時から職員が何に気を配りどう対応したらいいのか、基本的な視点と行動について指導する旨をお伝えした。トラブルの詳細は、後日当該児童に確認し、わかった事柄を両保護者にお伝えし、ご理解いただいた。	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	対面	分室学童クラブ児のロッカーに悪口の書いた手紙を入れられた。学校副校長、保護者同士、職員で話し合いを進めたが職員の進め方に納得がいかなかったと後日ご意見を頂く。		○						電話にて謝罪をするが、謝る気があるなら直接謝るのが筋ではないかとのご意見を頂いた。待ち合わせをして直接会い、謝罪をする。	解決
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	学童申請書類の提出の際、昨年度は必要なかったものが今年度(来年度分)は必要となったことを説明された。担当した職員が誰かとの問い合わせがあった。確認しておくことを伝え、帰られた。後日、書類を持って来たが、対応した職員が誰かわからなかった、書類を持って来たのに席に座って謝罪に来ないのかとご意見を頂く。		○						責任者が謝罪に来るべきとの話をされ、謝罪をする。館長からも連絡を入れ、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			
30	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	分室学童クラブから支援センターに通報したのではないかとご意見を頂く。		○						通報していないことは伝えつつ、保護者に寄り添った対応や支援ができなかったことを謝罪。	納得頂く
31	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	ひろばを利用された保護者の方からメールにて、一人のひろば相談員の言動についての苦情がよせられる。「このお尻が触りたくなるのよね～」と言いながら、滑り台の頂上にお子さんのお尻を何度も触り、「まだセクハラじゃないわよね」とも言った。ある程度の知識やスキル・資格がある職員の言動として不適切ではないかのご指摘を受ける。			○	○				○ 施設長より保護者の方へ電話にて直接お詫びをする。該当相談員に指導する旨、他の職員にも情報共有し再発防止に努めることをお約束する。	納得頂く
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)	電話	学童室に置いてあった漫画について、残虐な描写があり学童クラブに置く書籍としてふさわしくないのではないかと。	○			○				学童室に置く漫画の内容について、子どもたちへの影響も再度検討して選ぶとともに、子どもたちへの提供の仕方とも考えていく。また、お便りなどを通して、日ごろの様子に加えて学童クラブの漫画やおもちゃについても情報提供し、広く理解を求めていく。	検討留意
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	乳幼児のお子さんを連れて児童館を利用していた際、子どもが清掃中の非常勤職員に声をかけたが、応えてくれず早く帰って欲しいとでも言われているような気がして嫌な思いをした。						○		非常勤職員は慣れない乳幼児親子の声掛けと内容にどう答えていいかわからなかった。併せて非常勤職員が外国籍の方ということもあり、内容自体に臨機応変に対応できなかった。以上のことを鑑み、職員のローテーションの在り方を再考し、非常勤職員だけにならないようにすることを徹底するとともに、やむを得ない場合についても想定し、非常勤職員への対応研修などを行っていく。	様子見
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	「施設見学ができないのはなぜか。コロナが優先されているように感じる。利用者の視点に立っているのか。見学ができず困った」と施設、行政へ連絡がある。緊急事態宣言中の施設見学依頼だったため、「緊急事態宣言が解除後に」と時期をずらしてもらえよう初回の問い合わせ時に伝え、「そうですよね」という言葉もあった為、ご理解いただいていたと感じていた。	○	○					○	行政より施設見学を受けれて欲しいと依頼があり、施設見学を実施。施設見学、利用に関する説明をし、ご理解いただく。保護者より対応していただきありがとうございましたとの言葉を頂く。	その他
35	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	入り口前のハンガーラックを設置しているが、ハンガーが消毒しているかがわかりにくい。							○	消毒済みの箱と使用前の箱を分けて設置し、利用者からも一目でわかるようにした。	解決
36	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	洋室の絨毯にお菓子の食べかすがたくさん落ちていた。							○	ご指摘を頂いた直後、職員2名で清掃をする。今後、消毒作業だけではなく、必要に応じて室内の掃除機掛けや室内チェックを怠らないようにする。	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			
37	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	期日の過ぎた掲示物があるとご指摘される。						○	すぐに確認し、掲示物を撤去した。朝・夜と確認を行い、職員間でも共有を怠らずに整備の徹底を図る。	継続対応	
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	新規利用の貸室団体に承認書提示をお願いしたところ、「他館で提示したことはない、前もって言われていない」と返答があった。	○					○	○	ご意見として伺っておくと伝え、区役所に相談してこれまでと同じ対応をしていくことになる。その旨を伝え、承認書を見せて頂くが、納得はされていない様子。	継続対応
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	講師の都合により、ピラティスとヨガの中止が2度重なり、「楽しみにしていたのに」、「振替はないの」と言われる。				○				各事業の兼ね合いもあり、振替日の設定はできていない状況なので、事業時に説明をしていく。	様子見
40	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	中学生が体育室の外にバドミントンのシャトルを外に出してしまった。職員に「シャトルを取りに行って良いか」聞いたところ、不意に許可してしまい、中学生が窓の外に取りに行ってしまう。その際、着地した幼稚園のガラス屋根が割れて落下をしてしまう。怪我を負い、救急車で搬送された。すぐに保護者にも連絡を入れる。		○	○					職員の危機管理意識、利用者との関わり方などを全員で共有する。また、設備面では二度と飛び出しがないように、全ての窓にストッパー、体育室では網をかけるようにした。保護者には、館職員だけでなく、法人からも謝罪を行う。	様子見
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	意見箱	3月の区のアンケートにて、広報部分でホームページをもっと活かして欲しいという要望が多数あった。緊急事態宣言により、事業が中止になったりした際の情報がすぐに欲しいなどの意見も多かった。	○		○					ホームページのメインページに、館運営における対応が変更される際、逐一更新し、翌日には最新情報を掲載できるようにした。	継続対応
42	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	連絡帳	「保育中のトラブルが多い」、「職員は見きれしていないのではないか」等の意見を年度の中で多数頂いた。特にトラブルがあった際には、複数の保護者から指摘された。		○	○					環境整備として、宿題や本読みをする静かな部屋、遊戯や工作などをして過ごせる部屋に分けた。(11月頃より)結果的に、子ども達同士のトラブルは減少傾向にある。	継続対応
43	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年生男児が土曜日授業が終わり、下校後、汐入小学童クラブに登室するが、来るのが初めてで不安になってしまい、荷物を持って帰ってしまう。職員が帰っていることに気付かず、最終的に小学校の先生が保護する。保護者から後日連絡帳で原因について尋ねられる(初動は電話、後日連絡帳でのやりとり)。	○	○						1年生への配慮不足を反省し、ふれあい館・学童での情報の共有の仕方の見直しを行った。その上で、保護者にも謝罪と今後の対応についてを詳しく話し、納得して頂いた。	様子見
44	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	男児2名がふざけており、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。	○		○			○		学童リーダーより、起こったことの状態を説明し、怪我をさせたことに対して謝罪をする。同時に相手の保護者からの謝罪を行った。保育では完治するまでの間、怪我が広がらないよう丁寧に対応する。	継続対応
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	本児と上級生によるトラブル対応で集団降所の時間(17時)を過ぎてしまう。帰宅が遅れてしまう時点での連絡ができず、送り出してから連絡となってしまう。また、巡回職員との連携・確認不足により本児を一人で帰宅させてしまう。暗い中一人で帰宅したことで不安を感じ帰宅後泣いてしまう。保護者より「帰宅が遅れる場合には必ず連絡をもらいたい」とご意見をいただく。	○	○						遅れて帰宅する場合は必ず事前に連絡を入れることをお伝えし謝罪する。また、職員間の連携不足により苦情に繋がったため、伝える側、聞き手側共に認識があっているかの確認を行う。	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			
46	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	学童1年男児Aの保護者より、「本児は校庭遊びでの擦り傷等の怪我が増えているが、職員から連絡がないため伝えて欲しい」との記載がある。	○	○	○					お電話にて怪我のご報告ができていなかったことを謝罪する。今後、保護者へ丁寧な対応を心がけることをお約束した。	継続対応
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	同月中に2回、学童2年男児Aを17時30分1人帰りの送り出しから漏れてしまい、保護者より心配の連絡がある。また次月に1回お休みの連絡を受けていたが、本児が来室していたことに気づかず、保護者がお迎えに来られる。計3回帰宅の対応に不手際があったことで、保護者の方に不信感を抱かせてしまい、連絡帳にてマニュアルの整備や万が一のことがあった場合を心配されている旨の記載があった。		○	○		○			職員会議で学童クラブの職員の出欠確認対応の問題点から改善案の意見を出し合い、改めて同じ過ちが起きないルール作りを徹底する。保護者へ謝罪の上、今後の対応について丁寧にご説明しご理解頂く。	様子見
48	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3年男児Bとにこすく利用3年男児Cが校庭遊び中にフリスビーでタスケをしていて、トラブルになる。Bはプレイ中当てられているのに、フリスビーを捕りに来た為、Cが体当たりをして、渡り廊下の柱に肩をぶつける。職員が介入し、お互い謝罪する。Bは肩を押さえ痛そうにしていた為アイシングし、状況を双方の保護者へ連絡。		○	○					お電話でのお伝えの際、今回の件はご納得されていたが、Bの父は以前の件での報告で、「Bはその時々で証言が食い違うことがある」と職員の伝えた内容と学校から面談時に「精神的に幼い」と指摘されたのが同時期で、胸に引っかかりがあるとご相談がある。学童として、表現の仕方に配慮できるよう謝罪し、Bの普段のお兄さんとしての振る舞いもお伝えし、家庭での子育ての苦労をお伺いし気持ちに寄り添って対応した。今後もBと保護者に丁寧に対応をしていくよう、職員間で共有した。	継続対応
49	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	にこすく1年女児F妹・5年男児G兄の母と5年男児Hの母が学校に来られた際に、にこにこルームに寄られ、学童・にこすく利用児童でマスクを着用していない児童が多いと各々のお子さんから話を聞き、今のコロナ禍での利用が心配であるとお話があった。			○		○			指導が徹底できていない点を謝罪し、基本的に室内ではマスクの着用を指導している旨はお伝えし、今後より丁寧に対応していくことをお約束しご納得頂く。掲示での注意喚起も増やし、マスクの着用を再度帰りの会等で全体に注意喚起を行った。	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	対面	学童1年女児Eの保護者(祖母)より、下校中(家が隣でルート同様)本児Eが、妹1年女児F・兄3年男児G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GFの家に寄るように言われたのが要因だったと困っている。			○		○			学校の担任にも同様の相談をされ、先生より双方の家庭に連絡されたとのこと。学童クラブでは本児E祖母の要望により、兄妹GFと帰宅時間をずらし帰宅する対応をとる。	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	電話	1年女児C(父子家庭)の消しゴムの端が少し削れていて、職員がその場で確認し、周りにいた女児に確認するも原因は分からなかった。Cの保護者へは連絡できていなかった為、C退出後、学校で起きた事と勘違いした父は、Cの証言のみで学校の先生へ怒りの電話をされる。	○	○	○		○			副校長先生が詳細の確認で来られ、学童クラブ来室中の内容であり謝罪し概要をご報告する。証言に食い違いもあり、改めて職員より父へお電話し状況をお伝えする。誰が削ってしまったか分からない状況(先月から関係性を配慮している1年女児Dではないと周りにいた子へは確認していた)ではあるが、把握している内容をお伝えする。その後Cの祖母へもご報告すると、すでにDの保護者へ連絡され、消しゴムを弁償してもらった話になった。Dの母へすぐにご連絡し謝罪するも、子ども同士のことと解釈されて、ご理解頂く。	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			
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	学童クラブからの帰宅途中1年女児Cが、にこにこすくー利用児童1年男児Eのランドセルをしつこく引っ張り倒し泣かす。Eは仕返しで一発殴り返してしまったとのこと。しかし、Cは帰宅後、祖母に全く正反対の内容を報告しており、Cの祖母が学童クラブへ心配の電話をくださる。	○						○	すぐにEの母へ、Cの祖母より聞き取った内容を確認すると、Eより聞いた内容と異なる為、驚かれた反応であった。証言が異なる為、学校の担任へEの保護者より連絡が入り、確認しに来られ、担任も一緒に安全見守り巡回員の方へ道中の様子を確認されると、左記の事実が判明する。そこで校長へ報告後、再度Cの祖母とEの母へ事実の報告をする。Cの家庭は、今後も特段の配慮を必要とし、学校や他機関ともより連携をしていく必要がある。	継続対応
53	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	学校から学童への帰り道、塾の方からチラシ(消しゴム付き)をもらってくる児童が数名いた。中には「知らない人」からと怖がっている児童もいた。職員が学校へ用事があり、塾の前を通ると男性が高学年の児童にチラシを渡しているところで受け取っていない児童もいた。学童児童が怖がっていたこともあり、会話に割って入り、「すみません、児童館のものですが、先ほど声をかけられ怖がっている子がいたので声のかけ方を気をつけていただきたい」と伝えた。学校への用事がおわり、再び塾の前を通ると、塾の男性の方から声をかけられ、「主観で言われるのは困る」「子どもの前で怖かったなどと言われ営業妨害、誹謗中傷だ」と怒っている様子だった。館に戻り、リーダー・館長に報告をしている最中、大田区子育て支援課から、このことについての事実確認のため電話が入った。		○		○				子育て支援課には、経緯について書面にまとめたものを提出し説明する。後日子育て支援課から塾へ連絡を入れ説明していただく。塾側としては、今後配布に関して指摘してほしいと言っている。また、施設側からの塾への謝罪は求めているため、施設からの連絡・訪問は行わなかった。	様子見
54	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	緊急連絡先の優先順位の1番が職場と伝えられていた保護者に対し、登所確認で携帯に電話してしまったこととお叱りを受ける。(出席予定のはずが登所していないことが度々あり、その都度職場にお電話するのも申し訳ないと思い、携帯にかけてしまった。)	○	○						保護者に謝罪をし、緊急連絡先については、お伝えされている優先順位を基本とすることを職員間で共有したことをお伝えする。	様子見
55	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	学童クラブのお迎えに来る保護者の駐輪スペースが点字ブロック上にかかっている。不適切だと思うので改善して欲しい。							○	駐輪スペースを点字ブロックにかからない場所に変更した。また「駐輪禁止」の張り紙をするとともに保護者へのメールとお便りで変更について周知をした。	様子見
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	19時過ぎに1年生男児の保護者より、「学童室で耳にビービー玉を入られた。まだ、玉が残っている」その時の状況を教えて欲しいと話があった。	○	○					○	学童リーダーが謝罪し、救急病院を探す。保護者の方でも病院を探し受診し、玉は取れた。経緯として、校庭遊び中に、自分で落ちていたビービー玉を入れたとのこと。学童リーダーから再度謝罪をし、校庭に出る際は、見回りを強化し、校庭に出た際は全体に伝えている。	解決
57	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	3年生男子の保護者より、クラブ室内で校帽を紛失した、良い歯バジもついているので、しっかりと探して欲しいと訴えがあった。		○					○	室内等を確認したが、見当たらず連絡帳にミニレターを貼り、在籍児に呼びかけている。	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			
58	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	1年生女子が帰宅しようとした際、自分の靴がないことに気付く。1足残っていた靴も本児と同じ形の靴だが、サイズが違うと話している。						○		その日来室した1～2年生の全家庭に連絡したが、見つからず。掲示板やミニレターを作り、呼びかけている。	継続対応
59	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	帰宅途中で男児2名がふざけており、股間を蹴られて泣いて帰ってきたとの連絡が保護者からあった。相手の家庭に事実確認を行って欲しいとのことだった。	○							早急に相手の保護者にも連絡をして、事実確認を行った。双方で手を出してしまっていたことが分かったので、その旨を伝えた。内容が分かり、保護者も納得していた。	解決
60	子ども家庭支援センター	設備・環境	意見箱	子どもが小さいため、大きい子どもたちが走り回っているとぶつかりそうになって危ない。スタッフは特に何も言わない。年齢が違っていても子ども同士が仲良く遊べるよう、また安心して遊ばせられるよう配慮して欲しい。		○						「親子が安心して気軽に集い、安全にゆったりと遊べる場所を目指したい。今回のご指摘を今後のひろば運営に活かすため、スタッフ間で話し合いの時間を持つ」と書面にして伝え、スタッフの配慮が不足なかったことを謝罪した。	納得頂く
61	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	ひろばの入室を、人数制限(大人1人に対し子どもは複数可)をしているため、夫婦で来所を希望する利用者から、子ども1人に大人2人が付き添っては駄目なのかと聞かれた。						○		コロナ禍にあり密集を避けた環境で、ひとりでも多くの方に利用してもらうために、人数制限を設けていると説明した。	納得頂く
62	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	予約制をとるのが面倒くさい。予約なしで利用したい。						○		予約者を優先としているため、利用者が少ない時は入室できるが、定員が満たされている時はお断りしている。予約をした方が確実に利用できる旨を伝えた。	納得頂く
63	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)	その他	緊急事態宣言中、ひろば室の利用定員が12組に制限された。「すぐに満員になって利用できない。部屋を増やすなり消毒時間を減らすなりして、対策をとって欲しい」と匿名のメールが入った。						○		行政に相談の上、メールで返信。ご利用できないことについてお詫びした。また、整理券を配布して対応していること、室内消毒や密を避けるための入室制限は感染防止策としてやむを得ないことをお伝えした。	様子見
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)	電話	乳幼児一時預かりの当日受付の電話がつながりにくい。受付開始時間に申込者から一斉に電話がかかってくるためと思われる。受付終了後、「何時にかけたらつながるのか」「100回以上かけているのにつながらない」など苦情を訴える保護者がいる。						○		電話がつながらなかったことへのお詫びを伝え、電波時計を使って開始時間を厳守していることなどを説明。	納得頂く
65	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	乳幼児一時預かり保育を利用の際、職員からの声掛け(執拗に利用に理由を聞かれるなど)が気になった。		○						職員間で声掛けの意図について確認共有し、今後の対応について整理して説明、謝罪をした。	納得頂く
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)	行政に連絡	乳幼児一時預かり保育を利用の際、調乳のミルクの溶け残りがあった。						○		調乳の方法の確認と、再び見残しがあった際の対応について確認。保護者へ謝罪、説明をした。	納得頂く
67	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	乳幼児一時預かり保育中に起こった怪我事故について、再発防止の対策について問い合わせがあった。	○							対策した方法と今後について説明し謝罪した。	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		
68	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	出張ひろばの予約電話が何度かけてもつながらない。			○				何度も電話をかけて頂きご迷惑をかけたことを謝罪した上で、公平に対応していることを丁寧に説明した。	納得頂く
69	子ども家庭支援センター	設備・環境	対面	部屋の仕切りがカーテンだと子どもが出入りしてしまうので、他のものに代えてもらいたい						○	意見を頂いたことに感謝とご迷惑をかけたことを謝罪。早急にサイズに合ったゲートを探す。ゲートが見つかるまではひろばに職員が入りながら対応するようにする。	検討留意
70	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)	電話	狛江市の「一時保育サービス」について。 「申し込んでもいつも断られる。本当に公表されている人数枠で実施されているのか。ここ数カ月の実績を教えてください」			○				市役所と相談し、直近二ヶ月分の実績を口頭でお伝えした。「自分だけが断られているわけではないんですね」と理解はしていただけだが、「狛江市の税金を使ったサービスとして足りていない」とお怒りだった。	納得頂く
71	障がい児者支援事業	その他	電話	感染症が心配される中で、実習生(保育等専門・大学の学生、特別支援学校等の生徒)を受け入れることはやめていただきたい。もし受け入れるのであれば、PCR検査を確実に実施して欲しい。	○						外部関係者、および実習生等の受入れ、感染症の防止策と対応について事業所としてのガイドラインを作成して、ご家族や関係者へ配布した。PCR検査についても明記した。	納得頂く
72	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	行政に連絡	「次年度、並行クラスの担当が変更になることについて、職員によって説明が異なる。子どもの担当が変わることについて納得がいかない。」と行政に苦情電話。	○		○				施設長による面談を行い、心配な点を傾聴の上、幅広い市民ニーズに応え、サービス内容を向上させるものである旨を丁寧に説明。さらに、保護者会を開催して、他の保護者も含めて次年度のサービス内容を説明した。	納得頂く
73	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	行政に連絡	「次年度、並行クラスの個別訓練の頻度が減ることについて、納得がいかない。個別訓練の担当が変わることについても同様である。」と行政に苦情電話。	○		○				施設長による面談を行い、心配な点を傾聴の上、幅広い市民ニーズに応え、サービス内容を向上させるものである旨を丁寧に説明。さらに、保護者会を開催して、他の保護者も含めて次年度の個別訓練の頻度が同じであること、担当が変わることについては引継ぎを十分に行うこと等を説明。	納得頂く
74	障がい児者支援事業	職員への苦情	電話	通所先への休み連絡を職員が忘れてしまい、送迎車が自宅まで迎えに行ってしまった。対応したご家族より通所先にも申し訳ないのでしっかり連絡を取って欲しいと言われる。	○	○					担当者の単純な連絡ミスであった為、ご家族及び通所先へ謝罪し、ご家族にも納得して頂いた。職員全体にはすぐに周知を行い、改めて連絡方法の確認を行った。	解決
75	障がい児者支援事業	その他	対面	全体家族会の日程について月曜日開催は都合の悪いご家族も多いから日程を考えてもらいたいと、利用者送迎時にご家族の方より職員が指摘を受けた。	○						今年度の開催日は、会場の空き状況(感染症対策で大きな会場にした為、会場が限られていたこと)やご家族の送迎対応の都合等を考慮して決めている。全体家族会でその旨をお伝えしご理解頂いた。	納得頂く
76	障がい児者支援事業	設備・環境	対面	建物西側の壁の下の方についている照明が明るくて、気になる。						○	照明のガラス部分に缶の蓋をして、光が出ないようにした。	解決
77	障がい児者支援事業	職員への苦情	その他	子どもへのマスクの着用のさせ方が不適切。子どもを安心・安全・楽しく過ごさせたい。職員の対応に温かみがない。クラスにゆったりとした雰囲気はなく、子どもらしさが見られない。	○	○		○	○		保護者の方と常務理事、園長、クラス職員にて今回の状態に至った経緯について確認を行い、保護者の方のご意見をお聞きする。第3者委員の方の意見を受け、法人と相談の上、今後の対応について保護者に提案し、ご了承いただく。保護者の方には園でお子さまがどのように過ごしているか、数日間様子を見ていただく。	納得頂く