

2021(令和3)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	連絡帳	連絡帳に、石鹸の泡をソフトクリームに見立てて舐めたふりをした子どもについて、泡を本当に舐めてしまったかのような記載を担当がしたため、保護者から「石鹸の泡を舐めるのは誤食、見ていたなら事前に止めるべきではないか、舐めた後の対応についても記載がないがどうしたのか」との記載があった。	○	○						本児は実際には石鹸の泡を舐めてはいなかったことを伝え、誤解を与えるような表現で連絡帳に記載してしまったことについて謝罪した。(担任・園長)	納得頂く	
2	保育所	職員への苦情	意見箱	意見箱に匿名のメモが入っていた。園庭で職員に話し掛けたが返事がなかった。耳が不自由なのではないか。耳が不自由な職員を働かせているのは子どもにとって危険ではないか。という内容であった。		○						当該職員は60歳以上で若干聞こえに問題のある方。匿名なのでご本人に返すことができなかったが、当該職員には返事をされなかったという意見が出たという部分だけ伝え、聞こえにくい分はより目視による周囲確認をお願いしますと伝えた。クラス担任には、当該職員がクラスに入っている時は気にかけるよう伝えた。(園長)	様子見	
3	保育所	職員への苦情	対面	保護者から「お迎えの際に他児の母が担任から、児童が38.4℃の熱と咳があるという説明を受けているのを聞いた。37.5℃以上になったらすぐに連絡が来るのではないかと。自分の子の時は直ぐに連絡が欲しい。」というお話を頂いた。お話から、コロナの疑いに対する不安やもし自分の子がそうだった時の個人情報に関する不安も感じ取れた。		○						担任と園長から不安にさせたことについて謝罪。発熱の際の連絡は直ぐしていることを伝え、引き渡し時の体調の説明については周囲の目や耳に配慮して伝えるよう徹底する旨を併せてお話しした。	納得頂く	
4	保育所	他利用者の行動	対面	雨の日の朝「保護者の誰かが園の前にピタッと車を停めていたため、門扉から園内に入ることが難しかった。迷惑なので直接注意してほしい。」と受け入れ担当の職員に一人の保護者から苦情が入った。					○			園の前に停車してはいけないことについては、以前から保護者にも周知していることだが、改めて各クラスに貼り紙をして注意を喚起した。申出人には該当する保護者が特定できないので、上記のような対応を取った旨を伝え、ご納得を頂いた。	納得頂く	
5	保育所	その他	対面	近隣住民から、園児の声がうるさく家の中まで聞こえてくるので外で話すのをやめてほしいとの苦情が入った。					○	○		苦情が入ったことを職員間で周知し、可能な限り配慮するように伝えた。(園長)	様子見	
6	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	年長が20時まで楽しむ行事がある。当日夕食後、19時頃、園庭で手遊びしたり、歌を歌ったりしていた。匿名の電話にて「コロナでみんな我慢しているときに、何を騒いでいるのか。すぐにやめるように」との苦情を受ける。(その日に行事があることは、近くの家にはお手紙で知らせてあった)				○				翌日保育園周りの(通常は手紙でお知らせしていないところまで範囲を広げて)家庭を回り、直接お会いできた方には「夜に騒がしくなり申し訳ない」とお伝えする。不在の家庭には、お詫びのお手紙を投函。連絡いただいた方はどなたかは結局わからない状態ではある。今後は、運動会等の実施予定日は、これまでより範囲を広げて近隣の家庭にお知らせする。	様子見	
7	保育所	職員への苦情	その他	朝の忙しい時間帯に担任から子どもの教育について話しがあった。話すタイミングや、内容、職員の態度に対し配慮が無く保育士としての意識の薄さを感じた。とのご意見を頂いた。		○						該当職員に内容の確認をし、メールでのご意見だったので担当者(主任)よりお詫びと改めてお話する時間を設定させていただきたい旨を返信する。また、お迎え時に直接話を聞き改めて謝罪する。今後同じことが無いよう職員への周知と保護者の思いに添った対応について考える時間をもった。	様子見	
8	保育所	その他	電話	兄弟児の保育園がコロナ休園となった園児について。引き渡しの際にPCR検査を昨日受けて陰性だった旨を聞いていた。しかし前日も登園したため管理職に報告をした。その際に検査結果が陰性であることは伝わらず、前日も登園しているとの報告が管理職にあった。このため管理職は保護者に電話をし登園を控えてほしいとお願いした。その際には一旦仕事にもう出ているので延長無しでなるべく周囲に人がいないように保育をする旨を伝えた。保護者は忙しく一旦はその内容で了解したが、11時頃保護者より電話があり、「臨時休園＝他園在園の子どもも休み」というのは何を根拠としているのか?と問い合わせがあった。	○								世田谷区ではPCR検査結果の有無に関わらず濃厚接触者ではなければ登園可能としている。保育園内での情報共有ができていなかったこと及び、誤った対応・適切な状況確認が出来ていなかったことを電話にて謝罪する。結果的に当日は延長保育も行った。お迎え時にも、改めて今後同じような事が無いようにガイドライン等を確認することを伝え改めて謝罪した。	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			
9	保育所	設備・環境	行政に連絡	保護者が保育園で子どもと手洗いをした時に、子どもが流しにおいてある布で手を拭いた。ペーパータオルはあったが、手の届かないところにあった。衛生的にどうか。保育課に匿名で電話。	○							匿名なので、直接対応はできないが、おそらく3歳の新入園児ではないかと予想された。紛らわしい場所に置いてある布の置き場所を変えて、ペーパータオルの使い方も子どもに再度、伝えるようにした。保護者には保育課から報告の電話をしてご理解いただいた。	納得頂く
10	保育所	職員への苦情	対面	おやつの際に、本児の食べたものの中に異物が混入していた。その説明をお迎え時にした際、現物を見せられず、状況がよくわからないので面談をしてほしい。	○							再度、経緯と混入した現物を見せて説明した上で謝罪をする。このことは重大なこと、と捉えている保護者と説明すれば理解・納得してもらえると園側の捉え方のずれも感じ、その点についても合わせて謝罪。	納得頂く
11	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	子ども2名が、使った後のおもちゃの片づけについてもめ、その際に、一方が相手に手を出し、顔に傷がついてしまった。傷を負わされた保護者から、自分の子はきちんと担任にいわれたように片付けて、やっていない子に注意したのに、手を出されるのは、園の片付けのルールがおかしいのではないかと担任に伝えてくる。			○			○		園長が母に連絡し、事情を詳しく聞き子ども達に片付けのルールをどのようにするのがよいかクラスで相談したいので、少し時間が欲しいと伝える。子ども達が相談し、主に、傷を負わされた子どもがみんなに意見を述べ、子どもの姿やその内容を保護者に伝えると納得していただけた。	納得頂く
12	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	電話	3, 4か月の間、毎日脛に痣を作って帰ってくる。戦いごっこをしているようだが、担任の先生に相談したが改善されない。半年ほど園長不在で、新しい園長が来たが頼りないので相談していない。		○	○	○				保護者と園長、担任で面談をした。相談があった時に保育園の考えを説明して保護者の不安に伝えていなかったことを謝罪。戦いごっこは行わず、自然発生的に起こった場合、別の遊びへ転換できるようにする。職員が目を配り、気になることはきちんと保護者にお伝えすることを約束し、了承を得た。	継続対応
13	保育所	その他	電話	運動会中止の決定、お知らせについて、保護者の気持ちを考えず一方的な決定と書き方で、親の気持ちも子どもの気持ちも考えていない。子どもの大切な経験をコロナを理由になんでも中止にしている。保護者の気持ちをもっと考えてほしい。	○	○	○					文面や中止という判断が配慮に欠けたものであったことをお詫びし、感染状況により例年のような運動会は中止とするが、別の形で子どもの活動や保護者の方に一緒に成長を喜んでいただく機会を検討することをお伝えした。	継続対応
14	保育所	職員への苦情	電話	慣れ保育中、水分が摂れない間、保育時間を延ばせないと言われた。仕事が始まるのでどうにかしてほしいと支援者に連絡が入る。	○	○	○					職員の言動について謝罪。どうしたら水分が摂れるのかを職員と保護者が一緒に対応策を考えていくことを伝える。家で使っているマグを持ってきてもらい、それと同じものを用意することで解決する。職員には保護者対応の指導を行う。	解決
15	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	子ども達を検温する時、額で(ピストルのように)測る姿が子ども達の自尊心を傷付けると保護者から言われる。						○		園長が対応。自身も額に体温計を向けられることは気持ちよくないことでもあるし、保護者の意見をくみ園では耳の後ろで検温をするようにした。	解決
16	保育所	設備・環境	対面	防犯面で心配。ピンポンで入る時は事務所の職員が顔を確認してドアを開けているのは知っているが、ピンポン無しで保護者が自分でカギを開けて入る時間帯は誰でも入れる状態が心配。一時預かりの人などはカメラに向かって身分を証明するカードなどを見せて入っているのが在園の保護者ももっと防犯面を考えてほしい。						○		個人面談でのご意見。担任から聞き、園で検討する。暗証番号方式にするなど方法はあるが、予算立てしていないことと駐車場側の防犯は更に考えなければならない等があり、次年度の検討課題の1つにしている。	検討留意
17	保育所	職員への苦情	連絡帳	保育園でお友だちから本をもらったと持ち帰ってきた。先生の知らない所で、お互いに内緒だよと言いついていたことは、しないで欲しい。大人の知らないところで秘密にしてあげたりもらったりは良くないと子には説明しました。と保護者より報告があった。	○							クラスの集まりで大人の知らないところで、物のやり取りはしはししないと言う事をはなした。改めて子ども達と約束をした。	継続対応
18	保育所	職員への苦情	対面	上記ご意見の次の日、今度はキャラクターの玩具をもらって帰ってきた。なぜ昨日に約束したのに更に良くない事をしたんだという事を保護者が子に伝えた。時間を作るので面談をしてほしい。		○						子どもたちには、やり取りしないという事は継続して伝えていくとともに、担任も個々の持ち物の確認や、子のやり取りに関して更に見ていくようにしていく事を面談で伝えた。	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			
19	保育所	その他	連絡帳	行事等のお知らせの手紙などで期限提出があるものに関しては、期限まじかに再度お知らせが欲しいとの要望があった。		○						お知らせや期限などがある配布物などがあった場合、更に分かりやすい掲示の仕方や個別の声掛けをしていく事を伝えた。	納得頂く
20	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	意見箱	感染症の情報をマチコミ(メール連絡網)で流して欲しいと要望が文書であった。	○							以前マチコミは行事の急な変更のみに使用されていたが、新型コロナウイルスに関することや、感染症等についてマチコミと文書で周知をするようにした。	解決
21	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	3歳児、8月の夏休み後、1歳児の時の担任が怖いと母に伝え登園を渋る。9月登園を試みたがコロナの自粛もあり、現在も欠席している。		○						保護者は就労し、祖母が家で見ているとのこと。また、保護者は姪の送り迎えをする日があり。これまで、長く、関わっている副主任が対応したが、近日再度園長が保護者と丁寧に話合う予定。	継続対応
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)	対面	通常の小学生クラブ(学童クラブ)育成時間中、及び、夏の一日(全日)育成期間中、児童に対しDVD等TVビデオや映画等を見せないでほしい、必要なら家で見るから。とのこと。その分、読み聞かせや紙芝居を職員がするのはどうか、という要望をいただく。			○					○ 他の児童、ご家庭より、DVD等TVビデオや映画等望んでいる方々がいること、日本昔話等の(紙芝居の内容等に類似した)種類を新たに用意したこと、全体の時間数や回数を大幅に減らしたこと、それに代わる様々なものを増やしたこと(新たなゲームレクリエーション等)、等を実施しつつあることを、口頭及び連絡帳にてお伝えした。	様子見
23	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	乳幼児室、床下収納庫のふた(床扉)が段差がある、少し浮いているようでぐらぐらして危ない、という利用者からの指摘ある。					○	○		1.設計、造りがぼろい(新築後、まだ5~6年)、2.経年劣化、3.きちんと閉めなおす、チェックする(劣化はしているが異常は見受けられない)、4.安全上の注意喚起の床扉の真上に張り紙を行う。その後、該当者は来館しているが、何も言ってきていない。	様子見
24	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	乳幼児、小学生、ともに、利用人数制限(コロナ禍の対応による、行政指示による)を緩めるか撤廃してほしい、という電話がある。(複数)			○				○	○ コロナ禍の対応で、感染防止、密にしない、行政にの指示に基づいている、という理由と説明をお伝えする。	納得頂く
25	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	学童クラブを欠席し、学校の集団降所で帰る予定で連絡を受けていた児童が登所したため、保護者に連絡し、一人で帰るかお迎えされるかの確認をしたところ、「ステップ(特別支援教室)に通っているのに一人で帰すわけじゃないですね」とのご指摘をいただく。	○							ステップ教室に通っているお子さんでも一人で帰るケースもあるため、確認のためにお聞きしたが、配慮が足りなかったことを謝罪。	解決
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)	電話	月曜日の朝、学童クラブに学校の上履きを忘れていないかの問い合わせがあった。ロッカーの奥から出てきたため、お詫びする。その際、「金曜日にお伝えいただければ土曜日の開所時にお渡しすることもできます」とお伝えしたところ、「保護者の方から連絡がなければ連絡してもらえないのか?」「ステップ教室に通っているのだから、(忘れ物がないか等の)配慮してほしい」とのご指摘をいただく。	○	○	○					上履きがあることに気付かなかったことについて、再度、お詫びをする。学童クラブに本児がステップ教室に通っている情報は来ていなかったため、後日、どのような点で配慮を希望されているかのお話を聞くために面談を設定。 (保護者の方からはステップ教室に通っている情報を伝えていたと思っていたとのことでご理解をいただいた様子)	解決
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)	連絡帳	8月5日(木)に配布し始めたアタマジラミのお知らせのお手紙について、しばらく休みが続いていて、週明けの10日(火)に登所した児童に配布したところ、保護者の方より「緊急性のある内容、家庭内での蔓延を防ぐためにもこのような連絡は早めに知りたかった」とのご意見をいただく。			○					不安を感じさせてしまったことについてお詫びをすると共に、アタマジラミのお知らせについては、プライバシーにも配慮しながら登所しているご家庭のみ、おたよりでの周知を基本としていることをお伝えする。また、夏休みのようにお休みのご家庭が多いときの周知方法については、早くお知らせできる方法を検討させていただくことを伝えている。	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			
28	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	1年生男児保護者より、登下校時に2年生女児が周りの子を巻き込んで、本児を避ける言動が見られたとのご相談を受ける。確認と対処をお願いしたいとの訴えがあった。							○	学校にも同じ内容の訴えがいついて解決済みではあったが、学童クラブでも該当する子たちから話を聞き、対応している。また、児童全体に向け、イジメ(周りを巻き込んで避ける等)について話をすると共に、保護者との面談を設定し、今後の対応について共有している。学童クラブではお互い刺激しあってしまう姿が見られるため、①なるべく距離を取って過ごすこと②何かあったら職員に相談することを伝えている。	様子見
29	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	育成中に他児から悪口を言われている。状況を知りたい。	○		○					様子を伝え、トラブル時に職員も介入していることを伝えた。保護者より今後もトラブル等あれば、教えてほしいと要望があった。	様子見
30	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	子ども同士でオンラインゲームをしていて、相手の子の言葉遣いが悪いと話があった。				○			○	クラブから全体指導と個別指導を行い、各保護者に伝え、ご理解いただく。	様子見
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	お迎えだった児童を一人帰りとして帰宅させてしまった。			○				○	一連の対応について児童や保護者にご心配とご迷惑をおかけしたことを謝罪した。区へ顛末書を提出し、事例検証を行い、再発防止に向けて帰宅管理の方法のシステムを変更した。	継続対応
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	B登録:「おやつの量が少ない。おやつはどのようにだしているのか」という意見があった。				○				謝罪した上で、甘いもの、しょっぱいもののバランスを考えて日に2~3品だしていること、おかわりは日によってだしていること、頂いた間食費は月内に使い切るように購入して提供していることを説明した。担当間で共有し、品数を増やして満足感につなげる、メインとサブの量のバランスを考えて提供するようにした。	継続対応
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	気温が高くなった時にマスクをつけたままで校庭へ出て走り回るなどが心配。	○							6月より気温が高くなる日が増えてくるので、校庭遊びの際はマスクを外しても良いことを伝えている。また気温が30度近くなる日は熱中症予防の観点から室内遊びにしていることを説明した。合わせておたよりに記載。	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	こどもが部屋の温度について暑いと職員に言ったが聞いてもらえなかった。「子どもの話をきちんと聞いてほしい」「室温調節をきちんとしてほしい」との要望。			○				○	夏季は熱中症対策のため、暑いと感じた児童に合わせた室温調節を行うこと、児童が自分で体温調節ができるよう、羽織れるものを持たせるよう保護者会で説明した。また、こどもによりそった対応を心がけ育成に努めることを職員間で共有・周知した。	継続対応
35	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	職員が電話での名前の聞き取りミスにより、下校ミスにつながってしまった。保護者より、電話での本人確認の方法について不信感がある、すぐに改善してほしいという意見。			○				○	ご心配とご迷惑をかけてしまったことを謝罪。①必ず電話連絡ノートへの記載をする②一人帰りに変更になった際は必ず折り返しの連絡を入れて本人確認をする。③名前・要件の復唱を必ず行う④電話連絡のダブルチェックの徹底をしていく。また、おたよりに本人確認のための折り返し電話を入れることを記載して周知した。	継続対応
36	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	A登録:スポット利用の支払い方法に関して「働いているからスポット利用をしているのに、支払いが区役所か銀行のみは厳しい」という意見があった。							○	区に意見があったことを報告した。 →9月利用分より口座振替ができるようになり、保護者に案内した。	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				
37	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	乳幼児室にて「9か月のわが子が8か月の子に髪を引っ張られた。その親は、おもちゃを片付けなくて帰った。」と、電話にてお話を伺った。							○	見守りに留意し、乳幼児室利用者へのお約束事を、「絵」を用いたり、複数の国の母国語で表示する等、親しみをもって利用できるように工夫をする。	様子見	
38	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	連絡帳	着替えにカビが生えていた。水筒の中身をこぼしたようだが、本人がそこまで管理をすることができないから、様子見と消毒をお願いしたいと連絡帳に記入があった。							○	気づかなかったことを謝罪し、すぐに消毒を行い、今後の消毒方法の見直しとその方法について説明を行った。	納得頂く	
39	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	帰り道、不審者と思われる人に脅かされた。職員には伝えたと言っていたが、お迎えも検討したほうがいいのか悩んでいると連絡があった。							○	不審者と思われる人に思い当たる人がいるため(近所の人)帰宅時の見守りの方法を変更するとともに、学校と区に報告した。	継続対応	
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	降所方法について事前に連絡帳で連絡をもらっていたが、その理解を間違えてしまい、降所方法についての確認を数回入れてしまう。「事前に伝えているのでしっかりと確認して対応してほしい」と相談があった。	○	○						事前に連絡を頂いていたにも関わらず、何度も確認のご連絡入れてしまったことを謝罪し、再度職員間で再確認する旨をお伝えした。	納得頂く	
41	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	児童間のトラブルの際に職員Aに伝えたが、他児対応にあたっていた為、別の職員Bに伝えるように言われた。しかしその職員Bがおらず再度職員Aに伝える。だが、またも職員Bに伝えるように言われ、トラブル内容を伝えられないまま帰りの会になってしまいそのまま帰宅した。	○	○						連絡帳にて連絡があった日に、トラブルのあった児童兩名と周囲にいた児童に話を聴きとる。結果として話は平行線を辿ったが、児童が伝えようとしたのに職員が話を聞いてくれなくて嫌な気持ちをさせてしまったまま帰宅することになった事を児童に謝罪した。保護者にも電話連絡で聞き取りの内容を伝え職員側の対応が十分ではなかったことをお詫びし、報告・連絡を徹底していくという事で納得いただいた。	納得頂く	
42	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	お姉ちゃんが「○○いますか。」と弟の名前を呼んで迎えに来たが「○○君は帰りました。」と同名の子が帰宅したことを伝える。母親から気をつけて欲しいとお叱りを受ける。	○	○						施設長より保護者の方へ謝罪し、再発防止に努める旨をお伝えした。	解決	
43	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	手紙	校帽が一度紛失したがその後見つけた。その際にリボンがほつれ、違う人のもと思われるリボンがついていた。盗難及び破損についての原因究明を求めるお手紙を頂いた。	○	○						館長が謝罪し、紛失や発見時の事柄をしっかりと説明できるよう職員間でも共有する。子どもたちのロッカーでも物の管理の指導並びに、万が一間違えて持って帰った場合の連絡方法等を各ご家庭にも依頼した。学校とも共有し新しいリボンを頂きお渡しし納得いただいた。	解決	
44	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	雨がひどくなってきているので傘を貸して帰して欲しいと電話をしたのに、子どもは雨の中傘をささずにびしょ濡れで帰って来た。どういうことか、なぜ職員間で気をつかってくれなかったのかとお電話を頂く。	○	○						本児を学童で担当している職員が謝罪し、職員間での再発防止に努める旨をお伝えし納得いただいた。	解決	
45	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	夜勤で仕事をしているため、夕方仮眠をとる必要があるが、学童の子どもの声がうるさくて網戸を開けて寝れない。静かにして欲しい。(名前も所在も言いたがらない近隣の方)							○	○	担当リーダーより謝罪。感染症対応の為、入口ドアを常時開けていたが、1時間に1回5分程度の換気を行うことに変更。また子どもたちへ「声の大きさ表」を張り出し、指導した。	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			
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)	対面	一部の職員に対して不信感を抱いている。こどもに対しての注意も一方的である。		○						施設長と職員が保護者の方へ謝罪し、誤解のあった部分については説明をさせていただいた。	納得頂く
47	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	トラブル対応に入った職員が子どもの気持ち等、十分に聞き取れておらず、職員に対し親として不安を感じる。	○	○						対応の不十分さを謝罪し、対応の仕方について再度職員間で確認、指導、研修等を行うことをお伝えした。	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	電話	学校休業日で朝からの利用を伝えていたが、開館していなかった。		○			○	○		学童リーダー、館長が謝罪をし、再発防止に向け職員間での情報共有、確認、各学校の情報収集等を口頭、書面、申し送り時の確認等で徹底して行う。	納得頂く
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	学童において、同じ児童とのトラブルが2日続けて起きたことに疑問を感じる。		○			○			学童リーダー、館長が謝罪。児童の特性を見極め、職員の目が届くような人員配置、研修等を行うことをお伝えした。	継続対応
50	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	学童において子どもに対して言葉遣いや態度が悪い職員がいる。		○						学童リーダー、館長が謝罪。職員への面談、研修等職員への再教育を行う。	継続対応
51	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	他利用者の行動	その他	副校長先生より、学校内学童において「歩道を歩いていたら自転車のベルを鳴らされ、そのまま学校に入っていった。不愉快だったと学校に電話があった。時間的に学童のお迎えに来られた保護者の可能性が高い」と報告があった。					○	○		該当時間に来所していた家庭への事実確認。全家庭へお迎え時(来所)の注意事項等、お願いの書面を配布。	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	他児と遊ぶ遊ばないでトラブルがあり、職員が介入して解決したと報告を受けたが、本人はまだ納得していないと話している。また、以前にも本児が仲間外れにされる状況があった。	○	○						該当児童に個別で事実確認を行い、その上で該当児童全員でお互いの気持ちを伝え、今後の遊び方について話し合いの場をもった。	様子見
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	学童において他児に悪口を言われたり、物を隠されたこともあったと子どもが言っており、事実確認をしたい。	○	○			○			担当職員が謝罪。本児に対してではなく、不快な言葉を使用している場面があること、いたずらが過ぎてしまう児童がいる事実、職員として対応することをお伝えし、学童全体で改善に努めていくことをお伝えした。	継続対応
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	にこにこすくーるが、コロナのためお休みなので、ふれあい館を利用したがお昼になって職員に「帰れ」と言われた。		○						仕事の都合があり13:40まで帰れず、13:40に帰ってきてね。といわれたことを知り対応した。	解決
55	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	子ども達を大きな怒鳴り声で怒っている職員が多くびっくりにしている。いつも、「ダメダメ」ばかり。それは、単に怖いだけで愛がない。子ども達に何かを教える時は、なぜそれをしてはいけないのか、感情的にならず、理解できるまで説明をするのが職員ではないのか。会社全体がネガティブな雰囲気なのか、とメールで問い合わせが来る。		○						子ども達への声掛けの仕方、注意の仕方を見直すため、全員でミーティングの時間を持つ。保護者が安心して預けて頂けるように保育を見直し、子ども達の毎日の活動に愛情を持って、保育をしなくてはと再度確認をする。このことを含めお詫びのメールを送る「丁寧に対応頂きありがとうございます」と返信がくる。	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			
56	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	おやつを食べていないと話がでた。初日利用だったので聞けなかった。おやつ代を払っているのになぜ出ないのか。1年生以外には声掛けができないのか疑問がある。		○						ふれあい館プログラム、校庭に参加する子、早帰りがいたので、先におやつを食べた。その後学年ごとに呼んだ。食べていない子がいないか声かけはしたが、チェックまではしなかった。迎えの折に話して謝罪する。	解決
57	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	電話	学童を欠席した子どもの為に、友人がプリントを持ち帰る。その子のロッカーに入れたのを職員が見ていたが、保護者には連絡しなかった。次の日に、その子が泣いて帰ってきたので「どうしたの」と尋ねると、「プリントを忘れて先生に怒られた」と言う。保護者に伝えると「何故昨日のうちに連絡を入れてくれなかったのか知っていたら取りにいったのに」と苦情を言われる。		○						こちらが気づいていながら連絡を入れなかったことをお詫びする。謝罪する。	解決
58	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	校庭でサッカーをしていた際、一緒に遊んでいた2年男子に服を引っ張って投げ飛ばされて頭を打ったと夜寝る前に話が出た。学童以外でも遊んでいる時に見かけて注意したり危険な事をしているときは相手の親にも話してくれるのか。		○						本人と怪我をさせてしまった2年男子に話を聞いたが覚えていないとのこと。2年男子には遊び方について話をし、保護者には謝罪をした。今後気をつけて見ていくと電話で話をした。	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	対面	3Fプレイルームで5人程の母親が打ち合わせをしていた。同じプレイルームを利用していた1人の方が「母達が集まって雑談している。自分の子どもの様子を見ていない、家の子に何かされたらと思うと怖い」と苦情がある。		○						館長が行き「今、コロナもあり密になってミーティング等するのはよろしくない、自分のお子さんの様子を見て下さい」と言うと、「すみませんでした」とお詫びが入る。後で「苦情のあったお母さんに謝りたい」と申し出がある。	納得頂く
60	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	3年生女兒の保護者より、泣いて帰ってきた。話を聞くと男児に突然かんちょうをされた、もうにこすくに行きたくないと保護者より連絡がある。	○		○					すぐに気づけなかったことを謝罪した。また、後日男児の来室があったので、状況を確認し、やられたことが嫌だったことを伝え注意をする。その日の午後、電話にて話した内容を伝え、再度不快な思いをさせてしまったことへの謝罪をした。	解決
61	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年男児の保護者より、3年男児に嫌がらせをされることがあり、本日もやられたと話があがる。知り合いでもないのに、突然遊びに乱入し、暴言を言ったり、蹴ってきたりすることがある。他の子にも同じようなことをしていないか心配で連絡をしたと話す。	○		○					3年男児の普段の様子(良いところや自分の思いを伝えるのが苦手なところ)を伝える。後日、3年男児が来室した際に、話をして誰かが嫌な思いをするようなことをしないように話をする。その後、1年生の保護者に話した内容を伝え、改めて謝罪をする。また、3年男児の保護者にも最近の様子を伝えた。	解決
62	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	ヨガの中止連絡が引継ぎ不足により、伝達できていなかった。以前に携帯の連絡を聞いていたが、間違えて家電話に連絡をしていた。当日来館され、「しっかりしてよ」と言われた。		○						小まめな職員間での進捗状況の確認を徹底すること。連絡簿の管理の徹底を怠らないようにしていく。丁寧に謝罪し、納得して頂く。	納得頂く
63	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	健康ストレッチ再開連絡の際、「以前参加した際に嫌な思いをしたので、もう行かないわよ」と言われたのにも関わらず、連絡をしてしまった。		○						参加をしないとされた後に、職員間で状況を報告し合う。また、再開する際に参加者の特記事項を確認する。	納得頂く
64	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	ワクチン接種に来られている方の送迎車が、保育園前に一時駐車されることが多々あった様子が、保育園から状況を知らされる。					○			ふれあい館で使用していた駐車禁止等の掲示付きコーンを保育園前にも置くようにし、注意して見ていく	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			
65	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	ワクチン接種会場に伴う貸室中止と代替え施設について連絡をしたところ、「いきなりすぎる。それはないんじゃないか。」と最初は納得いかない様子であった。							○	他館と連携を取り、代替え施設を確保しその後、手続きに来館。その際は、穏やかにされていた。	納得頂く
66	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	入学当初1年生の担任と確認し、授業終了後学校へ迎えに行き、集合・整列し、来室確認していた。しかし、1年男児Aが、学童メンバーとは異なる一般の児童の列で帰宅してしまっていた。		○	○				○	母親へ連絡し謝罪し所在を確認すると、在宅ワークで家に居られた為、所在はすぐに確認できた。担任へ報告し、引率の職員のポジションについて、先頭・最後尾に必ず職員が配置するように確認した。別の日も一般児童の列に混じっていた為注意し、職員が付き添い学童へ来室した。区役所へ報告をあげ、今後も継続して見守っていく。	継続対応
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)	対面	3年男児が宿題を全くやらずに毎日授業に参加していると、担任より相談があった。		○	○				○	個人面談にて父親に伝え、基本担任がみられる時は、放課後学習の補完をされる様子。担任との話で学童クラブでも、可能な限り宿題に取り組める様働きかけを継続していくと伝える。今後も学校と連携し、学習面でも支援を行っていく。	継続対応
68	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	お迎えの時、1年女児の祖母より、男性職員の対応についてご意見があった。		○	○					迎え時に対応した男性職員は、4年男児が女児へ何をしたか尋ねる意図であったが、その様子を見守っていた祖母は上級生を前にこたえられなかった女児が責められたと感じられた様子。また対応を終えて、女児が男性職員へハグしようとしたのを避けられたのも気分が悪かったとのこと。祖母へまず謝罪し、今後の対応は十分に配慮することを約束する。	納得頂く
69	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	5年女児が体育館遊びの際に職員の話が聞けなかったことについて注意され、泣いて帰宅した。施設から連絡する前に母親から電話があり状況を説明したが、納得されず区役所へ職員の対応について連絡される。	○	○	○				○	電話での職員の言動や主任の対応について謝罪をする。今後は子どもたちの変わった様子については連絡をすぐに入れること、職員の対応については、指導していくことを伝える。	継続対応
70	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	母親から「地域の子ども食堂」へ自分の子の情報が流れていると連絡がある。	○	○					○	非常勤職員が、子ども食堂で学童での様子を話してしまったことが判明した。母親へ経緯を伝え、謝罪し再発防止を約束する。	納得頂く
71	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	2年男児がトイレで4年男児に怪我をさせられたと訴えがあった。双方に話を聞くが解決とならず、両保護者共に職員の対応について納得がいかず、苦情へと繋がる。	○	○					○	職員の対応の仕方に関して、法人の上位者から職員への指導を行うことを保護者に伝え、今後の対応を見て頂くこととなった。	継続対応
72	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	同時刻で2年男児3人が帰宅途中、通りを挟んで向いの道にいた年配の男性より暴言を言われ泣いて帰宅したと一人の母より心配の連絡があった。			○				○	速やかに3名の家庭へ連絡し、安否を確認。学校・区へ報告し、3名には来室の際に昨日の状況を聞き取りし帰宅指導を行う。児童帰宅時安全パトロール業務員の方にも報告し、今後巡回の強化を依頼した。	継続対応
73	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	1年女児の保護者より4年男児に叩かれて、学童へ行きたくない気持ちになっているとの相談があった。	○						○	4年男児に、今後は下級生とのコミュニケーションに注意するように伝える。1年生保護者より見守って欲しいとの要望があったので、職員間で今後の二人の関わりに配慮していくことを確認した。	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		
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)	対面	コロナの影響により昨年度から乳幼児プログラム(クラス活動)がない。早く活動を再開してほしい。			○				大田区内児童館の乳幼児活動の状況について説明する。活動は行っていないが、自由来館で来てほしい旨を伝える。	納得頂く
75	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	連絡帳	学童がつまらないと家で泣いている。	○		○				学童での本児の様子を伝えた。今後不満を職員に伝えられるよう、職員との関係性を築いていくことを伝える。	様子見
76	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	活動依頼をしたが、電話での対応が悪いと市議を介しての苦情。(後日になり、ファミサポではなく、紹介した他の施設の対応が悪かった事が判明した)	○		○				市の担当課長より、市議に状況を説明いただく。今後について連携・報告を丁寧に行う事を確認、報告した。	解決
77	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	ひろばの利用申し込みの方法を、電話だけでなく窓口でも受付可能にして欲しい。			○				申込みを電話のみにしている意味(感染予防、公平性への配慮など)を説明した。	納得頂く
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	登録要件から外れた会員に退会届提出の手続き方法(3月に送付した用紙に記入し郵送または来所にて提出)を案内する電話をかけたところ、自治体担当課に「窓口でしか手続きできないのか、FAXでは受け付けないのか」という内容の問い合わせメールが入った。	○		○		○		自治体担当課より、説明不足を詫言の上で個人情報保護を踏まえた上での受付方法を再度案内するとともに、職権にて退会手続きを取る方法も案内した。また、手続き取り扱いの手順を自治体担当課と再確認し、今後は簡素化することとした。	解決
79	障がい児者支援事業	職員への苦情	行政に連絡	利用児保護者より「休憩室なのか、他の部屋から職員の大きな声や笑い声が聞こえてきた。新型コロナの心配もある中、大丈夫か」との指摘があった。			○				行政からの連絡を受け、センター長より保護者へ謝罪の電話をした。大きな声や笑い声が他の部屋へ聞こえていることも、マスクをしているとはいえ、飛沫に注意しなくてはならないコロナ禍に大声で話していることも配慮のない行動で大変申し訳ない、職員へ周知し改善するとお伝えした。職員へは掲示等で注意を呼びかけた。	様子見
80	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	普段つかないような場所に傷ができていて、治りかけの頃に連絡帳にそのことが書いてあった。本人のことをちゃんと見てくれているのか不安に感じてしまう。	○	○					傷ができた状況についてご家族に説明したうえで、説明不足であったことやタイミングについて謝罪した。	解決
81	障がい児者支援事業	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	その他	(第三者評価による利用者アンケート(ご家族代書による)より)保育科の大学や専門学校生、特別支援学校の生徒の受入れ時の感染症対策について、ワクチン接種等の予防策がない時期に、PCR検査の実施を数回お願いしたが取り合わなかった。都合の悪いことをスルーするので、しっかり向き合って話をしてほしい。	○	○					ご家族との信頼関係ができていない時に、さらに状況が見通せず不安に感じている状態で説明が不足していたと思われる。PCR検査は市の補助が利用できることがわかり、すぐに対応しており、そのことをおたよりで周知はしているが、施設長のその時の対応に納得がいかなかったと思われる。	様子見
82	障がい児者支援事業	職員への苦情	電話	聞こえる可能性がある距離に他の保護者がいる場で、他の保護者には伝えていない内容について声にだして確認された。						○	「配慮が足りず、申し訳ありません」と謝罪。話をする際には周囲の状況に気をつけながら話すことを約束する。	納得頂く
83	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	児童発達支援センター心理士が父母との専門相談中に、父親から「母親が子どもの様子をイライラして、包丁を持ち出した。」との話があったことを受け、児童発達支援センターのセンター長名で児童相談所に虐待ケースとして通報したことに対する苦情。						○	「緊急性があると判断したこと。センターは公共機関なので、虐待の通報義務があることを説明したが納得せず。「もうセンターは利用しない。教育相談センターと相談支援事業所に引継ぎしてほしい。また、クレーム案件として、記録に残してほしい。」と言われ、要望通りに履行した。	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		
84	障がい児者支援事業	他利用者の行動	電話	当該利用者が朝夕の通勤時に立ち寄り、飼い犬の写真を撮影する。見えないと出てくるのを待っていたり、敷地内に立ち入ったりして困っている。					○		担当職員が当該利用者に話をし、通所ルートを変更する。その旨を連絡いただいた方に報告する。	納得頂く
85	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	ご家族が事前に連絡帳にて週半ばの帰宅を伝えていたにもかかわらず、帰宅日に持ち帰るはずの連絡帳を持たせなかった。		○					朝対応した職員が忘れてしまったことで持たせ忘れてしまった。ユニットリーダーからその場で謝罪をする。苦情があった報告を受け、主任からも改めて電話にて状況を説明し謝罪している。	納得頂く
86	障がい児者支援事業	他利用者の行動	対面	男性利用者が身障者トイレ使用。施錠されていなかった為、女性利用者がドアを開け騒ぎ声に気付いたパート職員が対応。降所時、迎えに来たご家族に施設長から事情を説明し謝罪。					○		ご家族からは「内情はわからないが共有して使用するトイレなら職員が付き添うべき」との要望がある。利用者の方々には、身障者でなく男子・女子トイレを使っていたら。女性利用者の方は変更を理解。男性の方は見守り。	継続対応