

2021(令和3)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) | 電話 | 「12月のクリスマス会日程について、まだ連絡が来ていない」と問い合わせがあったが、園長不在でお知らせの手紙を発行する前だったので保育者が「今はお答えできません」と返答したところ、「日程のお知らせが遅すぎる」と法人事務局に申し出があった。 | ○ | ○ | | | | | | その日の夜に園長から保護者に電話で予定日をお伝えしご理解いただいた。 | 納得頂く |
| 2 | 保育所 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | 「クリスマス会日程について、11日にできなかった場合の予備日を18日に設定しているが、平日ではだめなのか。自分は土曜日仕事があり、そのことは前から園長や担任にも伝えているのに土曜日に設定したのはどういうことか。代替日を設けてほしい」と申し出があった。 | ○ | | ○ | | | | | 保護者参加の代替日はもともと予定していなかった(感染状況によっては参加中止だった)にもかかわらず、後から追加する形で土曜日に代替日を設定したため、ご不快な思いをさせてしまった事をお詫びした。中止よりはいいと考えたことが公平性に欠ける内容であったため、平日の代替日を設け、ご了承いただいた。 | 納得頂く |
| 3 | 保育所 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | クリスマス会の日程について平日にも設けてほしいとのご要望を受けて、平日に設定した。それを申出者に事前にお伝えせずクラス保護者全員にお知らせを配布したため「普通は事前にどうなったか教えてくれるものではないのか」とご意見をいただいた。 | ○ | ○ | | | | | | お申し出いただいた件で直接ご本人に返答していなかったことをお詫びし、ご了承いただいた。 | 納得頂く |
| 4 | 保育所 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | クラスだよりの誕生児紹介の欄で、誕生児の遅い子が先に記載されている。早い子が先ではないのかとご質問があった。 | | | | ○ | | | | 当該クラスについては記載順を変更して再発行し、保護者に謝罪した。園内では、もともとそのような約束事ではなかったため、これまで通り、次年度から誕生順(これまで通り日付は書かない)に掲載するよう変更した。 | 納得頂く |
| 5 | 保育所 | 職員への苦情 | 保護者会 | 幼児のマスク着用について、もう少し緩めていくようにしてもらいたい。 | ○ | | | | | | | マスクの着用について、個々の気持ちや活動内容で個別配慮していることをもう少し発信していく。今後は行政のガイドラインを基に、法人としての考えも伝えながら進めていくことを園便りでお知らせした。 | 様子見 |
| 6 | 保育所 | その他 | その他 | 今年度の保育園職員の体制について。主任がいて副主任が3人もいるのは、なぜなのか。 | ○ | | | | | | | 保護者と園長で面談をし、体制について説明した。疑問に感じられている事に関しては説明し理解していただいた。 | 納得頂く |
| 7 | 保育所 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 対面 | 個別面談の際、次年度の子ども使用の園帽子の色の継続について問われる。子どもが進級して次の色に変わるのを楽しみにしているのではないかとご意見であった。 | ○ | | ○ | | | | | これまで、幼稚園としての事業内容であったが、認定こども園(保育所型)であることから保護者負担の軽減を図る一端として毎年の保護者の負担の軽減を図ったと説明する。帽子の色の子どもの思いを考える必要があったと反省する。 | 納得頂く |
| 8 | 保育所 | その他 | 電話 | 保護者が子どもを園に送っている間、自家用車より防犯用のクラクションが2日続けてなった。すぐ止めてもらったが、近隣の人と思われる女性から非通知で苦情の電話が来た。電話を取った事務員が余りの剣幕に園長が代わり謝罪するが、幼稚園の団体や警察に訴え、SNSで拡散する等の事だった。この間、30分であった。 | | | | | | ○ | | すごい剣幕で通常の保育に関しても多々気にかけている内容だったのでひたすら、謝罪し、車の持ち主の保護者には十分気をつけるよう促す。近隣には迷惑をかけたので注意をし、状況を市、警察にも相談する。 | 継続対応 |
| 9 | 保育所 | その他 | 電話 | 運動会当日、開催中に先日の女性から同様に電話がかかる。同様に怒鳴っている状況であったが運動会最中であつたので断り、終了後電話を受ける約束をする。 | | | | | | ○ | | 運動会前日は直接近隣を回り、当日は開始する前に近隣に迷惑をかける事、ご理解、ご協力をお願いします。運動会最中でも、園長に電話に出るように言ってきたが、終了後聞くと伝えた。電話がなかったが放送で協力と理解の感謝を伝える。以後今まで電話はかかかってこない。 | 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 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 対面 | 子どもが保育園で転び右脛を強打し擦り傷になる。即日通院するも、数日後「傷が残るかもしれないから園で日焼け止めを塗ってほしい」と依頼がくる。医者の指示著が必要なことを伝えるが、日焼け止めを推奨した病院は大学病院で遠いので指示書を取るのが難しい。園での傷だから対応すべきであると。 | | ○ | | | | | | 保護者の代筆した指示書で日焼け止めを塗ることを承諾する。園の方針が職員と看護師、園長と変わった事にも不信感をしめしたが、一応解決する。 | 解決 |
| 11 | 保育所 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | 2月の新型コロナ感染の電話連絡で、夜にメールで明日はクラス閉鎖となる旨をおくる。翌日「突然メールが来ても仕事は休めない」「園長のメールの文章もなっていない！」と立腹の電話が来る。 | | ○ | | | | | | コロナ感染の対策としては、陽性がわかった時点でできるだけ早くクラス閉鎖を保護者に知らせるルールになっていることを説明。メール文に関しては、区の文章を参考にその後は丁寧に説明して送るようにした。 | 様子見 |
| 12 | 保育所 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 劇の発表会について行事の周知の手紙が出る前に、当日の降園時間や食事の有無を確認されたが、説明が不十分で順番が適切ではない。 | | ○ | | | | | | 電話で謝罪する。その後、園長が直接、母と対面で謝罪する。確かに始めての行事となる保護者にとって、対応が丁寧ではなかったと、反省し、次年度以降に活かすため、反省に残す。 | 納得頂く |
| 13 | 保育所 | 職員への苦情 | 対面 | 職員間で、保護者からの伝達が共有されていないのではないかと、園児の目が赤くなっていると報告を受けたが、経過の説明が十分ではない。 | | ○ | | | | | | 母の申し出の状況を確認し、説明するために、面談を設ける。伝達内容自体の説明には納得していただけたが、担任への感情はあまりよくないままである。今後の対応でさらに不信感を増さないよう、母を中心に伝達をする。 | 継続対応 |
| 14 | 保育所 | 職員への苦情 | 連絡帳 | お迎えの際に、他クラスの子が保護者にじゃれてきたが度を超え背中に乗ってきて、保護者がしりもちをついてしまった。驚くとともに、自分が直接注意してよいものか迷ったとのコメントがあった。 | | ○ | | | | | | 次の日の朝、声を掛け直接話を聞くようにした。本来ならば、その場にいる職員が状況を見て子どもを注意すべきであった旨と、謝罪を伝える。お迎え時に改めて主任からも謝罪すると思いを話してくださった。以後、同じような場面になった時はきちんと職員が声を掛け対応していくことも約束し納得して頂けた。報告を受け改めて園長も声をかけ謝罪させていただく。 | 解決 |
| 15 | 保育所 | 支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス) | 電話 | コロナ感染でクラス休園が続き、働く保護者にとって休園することは考えられない。保育園として、対策がしっかりとられているのか疑問。きちんとしてほしいとのこと。なぜここまで休園が続いてしまったのか、きちんと説明をして改善してほしい。 | | ○ | | ○ | ○ | | | 幼児クラスのマスクの導入を徹底していく。コロナ陽性者がでても、クラスが休園にならなくて済むような生活に切り替えていった。また、今までの状況、今後の対策を手紙にしるし、全園児に配布した。その際保護者の方には直接不明な点は問い合わせくださいと声をかけていった。 | 納得頂く |
| 16 | 保育所 | その他 | 対面 | 降園の時間、保護者が子どもを見ていないため走り回って騒がしい。 | | | | | | | ○ | 降園時、様子を見て時々外にでて、保護者、子どもに声をかけていく。また、一斉メールで近所より苦情があった旨、保護者の方に周知していく。 | 継続対応 |
| 17 | 保育所 | その他 | 行政に連絡 | 道路に送迎時いつも同じ車が止まっています困っている。 | | | | | | | ○ | 一斉メールにて保護者に周知する。車を止めている際は直接声をかけていく。 | 継続対応 |
| 18 | 保育所 | その他 | 行政に連絡 | 園庭に入ってきていた隣の家の木を勝手に伐採してしまった。大事な木であった。どうしてくれるのか。 | | | | | | | ○ | すぐに直接話を聞き謝罪をし、植栽をすることで納得していただく。また今後は伸びてきたときには、事前に相談することを約束する。 | 納得頂く |
| 19 | 保育所 | その他 | 電話 | 保育園の前で保護者が話しているうさぎ、何とかしてほしいとの電話が入る。 | | | | | | | ○ | 話していた保護者に話をし、ご理解いただいた上、速やかな帰宅を促した。 | 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 | | | | |
| 20 | 保育所 | 職員への苦情 | 手紙 | 卒園児の学校公開日に行くと言っていた職員が何も連絡なしで当日行かなかった。園長を通して保育園として誘ったがいい加減な対応に憤慨。小学校の先生にも話を通していたので学校の先生にも申し訳ない。娘もがっかりした様子。 | ○ | ○ | | | | | | 保護者(母)、園長、担任(対象職員以外)と面談。職員の認識のずれを謝罪する。今回のことだけでなく今までの対応にも不満があったと話がある。園長が学校の先生に謝罪の電話し、卒園児にも担任から謝罪。次の学校公開は必ず(対象職員以外)が参加すると伝える。 | 納得頂く | |
| 21 | 保育所 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 進級発表会が動画配信となり、配信をみた保護者より翌日マスクなしの合唱をみて心配になったと言われる。動画配信翌日複数クラスで陽性者が出て休園となる。障がいのある兄弟の重症化リスクも心配である。子どもの安全・安心を守ってほしい。安心して預けられず仕事が出来ないとの訴えがある。社会的検査を受けた子が登園していることも不安で、保育園を欠席したいくらいであるとも言われた。 | | | | | | ○ | | 後日電話にて、社会的検査結果が出て園運営には支障がないと分かったことを報告。現在行っている感染対策を改めて伝え、室内行事のマスク着用については、今後保護者に確認の元行うことを伝えた。 | 継続対応 | |
| 22 | 保育所 | 職員への苦情 | 連絡帳 | 迎えの時違和感を感じて帰宅後話を聞くと、玩具をなげて怒られたと言う。叱ってもらっているが、その後保育園に行きたくないと言い始めた。次の日も行きたくないと言う。 | ○ | ○ | | | | | | 後日担任から事情を聴く。子どもの話と一致している。また、他児と遊びたかったが断られ落ち込んで1人で遊んでいるところにお迎えだった。今までも休み明け気持ちが不安定になる事があった。再度丁寧に話してみる、伝え方や接し方工夫を試みることを担任に伝えた。保護者にもその旨伝え、納得いただく。 | 納得頂く | |
| 23 | 保育所 | 支援内容(サービス) | 行政に連絡 | ①職員が疲れている。そのような体調の職員に子どもを預けることが不安である。 ②インターホンや電話の対応をしながらの保育なので子どもに集中出来ていない。 ③園長と会う機会が少ない。 ④職員の入れ替わりが多い。園長としてどのように考えているのか話しを聞きたい。 | | | | | | ○ | ○ | ④について区へ園長が回答→回答を区から申出人に伝える。 「回答」:たまたま自己都合退職者や体調不良者が重なってしまった。その上で申出人から3点の要望が区に提示された。 1:園長に朝か夕方、顔を見せて欲しい。(玄関や門扉にて) 2:1歳児クラス担任の姿が最近見えない。どうしたのか? 3:退職者の周知は、クラスのみでなく全体に周知して欲しい。 【区への園長の回答】 1:可能な限り玄関・門扉にて対応する。 2:クラス内に理由と期間を記載した文書を掲示する。 3:個人情報の観点から可能なケースについては全体に周知する。 | 納得頂く | |
| 24 | 保育所 | 支援内容(ケア/サービス) | 行政に連絡 | ①2歳児クラスの担任が休職している。交代で違う職員が対応しているが、そのことについての周知がない。 ②担任の休職について期間が知らされていない。 ③コロナ禍にあつて他園の保育士がクラスに入ることが不安である。 | ○ | | | | | ○ | ○ | 区から保育園に上記内容を伝えて欲しい。 園からの回答は不要。 保育園より区保育・整備支援課に状況を説明する。 ①については、事前にクラス内に掲示して周知していたこと。 ②については、本人の体調不良(メンタル)による休職で復帰の予測が困難であることと個人情報の保護の観点から公表は差し控えていること ③については、同法人内保育所職員であり健康チェックを行い、且つ、健康状態良好な職員を配置している旨伝えている。 ・区には本人を特定されることは避けたいとの理由から電話番号も伝えていないとのこと | 納得頂く | |
| 25 | 保育所 | 支援内容(ケア/サービス) | 対面 | 職員(保育士)数が不足している。保育に支障がでないのか。そのような園に預けるのは心配。 | | | | | | ○ | ○ | メンタルヘルス不調の職員が複数生じたこともあり、ご不安を感じたことを謝罪。同法人内保育所職員で健康チェックを行い、且つ、健康状態良好な職員を配置し保育に支障が生じないようにしている。 | 納得頂く | |
| 26 | 保育所 | 設備・環境 | 対面 | 廊下で保育をすることに不安・不満を感じる。 | ○ | | | | | | ○ | ○ | 低年齢児の保育で小グループでの活動が必要になる。その際には、いずみの園保育園の建物上の問題で、廊下を使用することについては事前に保護者へ伝えていた。しかし、情報提供が不十分であった。今ではご納得いただいている。 | 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 | | |
| 27 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 意見箱 | 13:00のチャイム音が13:03頃なので正しい時間にして欲しい。多目室の時計もずれていて、ピラティスの始まりが遅れている。 | | | ○ | | | | チャイム、時計も正しい時間にする。 | 解決 |
| 28 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 意見箱 | 館内便りがネットにアップされるのが遅くて、見た時にはイベントの申し込み等が始まっていることが多いので、前月の最終週にはアップして欲しい。 | | | ○ | | | | 最終週には、ネットにアップできるように、業者と打ち合わせをする。 | 解決 |
| 29 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 意見箱 | もう少しきれいにして欲しい。下に髪が落ちていたりちょっと汚いです。 | | | ○ | | | | 掃除機で取り切れない時もあるので、粘着式クリーナーを購入する。 | 解決 |
| 30 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 学童クラブ入会への書類を受け取っておらず、次の年度の申し込みが出来ない。学童に入れなくて子どもが事故にあったら責任をとってくれるのか。 | | ○ | | | | | 「2次募集に枠があり、提出していただければ入れます」と伝え、書類の提出を改めてお願いした。 | 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 | 電話 | 二次募集の書類の提出のための手帳が届いておらず出せないが間に合うのか。 | | ○ | | | | | 「今、提出出来るものに替えて良い」と伝える。 | 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 | 学級閉鎖時のおやつ代の返金について問い合わせがあった。クラブの規定では、1カ月来なかった場合は、全額返金と記載があったが、学級閉鎖や学年閉鎖についての返金の記載がない。 | ○ | | ○ | | | | おやつ委員に相談し、オンライン授業時や学年閉鎖等により、学童クラブに登室ができない場合は、日割り計算で返金対応していくことを決めた。 | 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 | 電話 | マスク着用時の校庭遊びについて、マスクを着用して遊ばせることでの酸欠の危険性があり、感染リスクよりも酸欠等の危険性の方が危ないことを指摘する。また、国も体育でのマスクの着用が必要ないと記載があり、校庭遊びについても任意の着用に変更してほしい。 | ○ | ○ | ○ | | | | 区役所や学校に確認をして、校庭遊びの在り方について検討をし、感染防止と酸欠の心配を回避するには、遊びを制限せざるを得ないとなり、集団遊び(サッカーやタスケ)や激しい遊び(鬼ごっこ)をやらず、距離をおいた遊び(キャッチボールやドッジボール)に変更した。 | 継続対応 |
| 34 | 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2年男児Aが帰宅準備の際、Aのロッカーの前で2年男児Bが横になっていた。Aは、「どいて」と声をかけるがBには届かず、Aが足を出したところ、Bの顔面に当たってしまい、鼻から出血してしまう。 | | | | ○ | | | 両家庭に連絡を入れる。Aの家庭から直接Bの家庭へ連絡をして謝罪をしたと申し出があり、Aの家庭から直接謝罪をしている。 | 解決 |
| 35 | 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 | にこにこすくーる1年男児が、帰宅の際、同じ方向で帰る2年男児に嫌がらせをされていると話が上がる。 | | | | ○ | | | 2年男児に確認したところ、1年男児と一緒に帰りたいのに、わざとゆっくり歩いているので引っ張ってしまったと話があった。 | 解決 |
| 36 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | その他 | 電話 | 18時45分ごろ、学童クラブ2年女児の保護者より、まだ帰ってきていない(この日の利用はなかったが、にこにこすくーる所属の5年生男児もいない)との連絡が入る。女児については、18時の集団帰りでクラブ室を出ているのをクラブ職員が確認済み。 | | | | | | ○ | 19時40分ごろ、3軒隣の5年生男児の友達の家から、2年女児・5年生男児共にいたとの連絡が入った。 | 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 | 学童クラブにおいて一人帰りの際、同学年の女児2名からランドセルを取り上げられ隠された。防犯ブザーも鳴らされ、自分で止めると命令されたとの事で事実確認がしたいと2年女児の家庭から連絡があった。 | | | | | | ○ | ○ | ○ | 翌日、該当児に話を聴き、事実確認を行った。ランドセルの件は前日の事で間違いなく、防犯ブザーはまた別の日であったことが判明。悪ふざけの延長であったとの事であったが、やりすぎなことを加害児に伝え、その場で被害児に謝罪。加害児家庭にそれぞれ伝え、家庭でも話をした上で謝罪を入れてもらう。被害児家庭に、事実確認した内容、各家庭にも報告したことを伝え、こちらからも目が行き届いていないことを謝罪、今後このような事がないよう育成に当たることを約束した。 | 納得頂く |
| 38 | 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 | 学童クラブにおいて、1年女児保護者から下校時に走って追いかけてきたり、叩いてきたりする1年男児がいると聞いている。学童内でも注意されることが多い児童とも聞いていて心配していると話があった。 | | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | 心配をかけてしまっていることについて謝罪。該当児について学校、家庭と協力をして、一つ一つの課題に取り組んでいる過程であることを伝えている。下校時について学校と協議し、集団で下校しているため、列の順番や新たなルールを設定。先生の見送り、学童での受け入れで可能な時に巡回していくなどの対応をとることを伝えた。 | 様子見 |
| 39 | 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 | 学童クラブにおいて、3年男児が、1年生男児に、ランドセルを叩かれ凹みができてしまった。どうなっているのか知りたいと話があった。 | | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | ランドセルのことなど、事実について謝罪。当該児について学校、家庭と協力をして、一つ一つの課題に取り組んでいる過程であることを伝えている。お子さんがターゲットというより、当該児を気にかけてくれるため、当該児が嬉しくてコミュニケーションが過ぎてしまう特性も伝える。当該児との関りを最小限にすること、関りがある時は最大限、職員が介入することを伝える。該当家庭へ現状を伝え、謝罪を入れてもらう。 | 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) | 対面 | 学童クラブに登所予定で連絡を受けていた2年生男児から「今日は学童じゃない」と話していたが、連絡帳を見せ、登所になっていることを伝え登所する。保護者が迎えに来た際に、そのことをお伝えしたところ、本当は休みで、連絡帳を休みに訂正するのを忘れていたとのこと。「こういう時は電話をくれないのですか？」との質問を受ける。 | ○ | | ○ | | | | | | 基本的に、出欠の確認は保護者とのやり取り(連絡帳等)で確認していることをお伝えした上で、今後は次のような対応とすることを確認した。 ①家庭でも毎回連絡帳を見せながら予定を確認する。 ②本日のような食い違いがあった際は母携帯に連絡して確認する。 | 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) | 電話 | 育成室内で鉛筆削りの刃(ローラー)部をはずして、振り回している児童に危ないからやめるよう伝える。その後も振り回す姿があったため、もう一度伝えようとしたが、話を聞こうとしなかったため、別の職員から再度注意をする。お迎え時、注意した内容について母へ伝えられておらず、家で本児から母へ「学童でいきなり怒られる」との訴えがあったとの電話を受ける。母からは、「なぜ怒っているのかを指導してほしい」「学童でどのような指導をしたかを伝えてほしい」との訴えがあった。 | | ○ | ○ | | | | | | 保護者には、本児に注意する際、その理由も伝えていることをお伝えすると共に、お迎え時や連絡帳等でどのような指導をしたかをお伝えしていくことを確認した。 | 様子見 |
| 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 | 3年男児帰宅後、頬の一部が赤くなっていたことに気づいた母親が心配になり、学童へ入室された。 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | 本児が他児と喧嘩しそうなところを、職員が阻止しようとした際、頬をすってしまったかもしれないと謝罪した。状況が分かったということで、納得して頂いた。 | 納得頂く |
| 43 | 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年男児の靴が帰りに見当たらなかった」ことについて、母親より職員の対応が良くないと意見を頂く。 | ○ | ○ | ○ | | | ○ | | | 職員の引き継ぎができておらず、対応が遅れてしまったことについて謝罪した。翌々日に他児が間違えていたことが判明し、靴が見つかったことを伝えた。また職員の対応の不備について再度謝罪し、納得して頂いた。 | 納得頂く |
| 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 | こどもが職員に喧嘩の仲裁をお願いしたが、対応してもらえなかった。 | | ○ | ○ | | | | | | こども対応について職員で共有しあい、寄り添いながら対応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 | | | |
| 45 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 電話 | 気分的で暴力的な言葉を言う職員がいる。 | | ○ | ○ | | | | | 該当職員に対してこども対応についての指導を行った。 | 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 | 乳幼児活動0歳児クラスに参加しているが、子どもの成長発達が早い為、1歳児クラスに参加したいと相談したが、取り合ってもらえなかった。 | | ○ | ○ | ○ | | | | 年齢別で区切っている意図を丁寧に説明した上で、今後も継続的に相談確認しながら今後の状況によってはクラスについてはできるだけ柔軟に対応していく旨を説明。 | 継続対応 |
| 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 | 学童児、連絡帳に記載の時間より帰宅が遅れてしまい、保護者へ電話連絡した。 | ○ | | ○ | ○ | | | | 理由は、職員間の伝達ミス、及び児童が帰りの準備に手間取ったため。理由と状況を伝え、謝罪した。 | 解決 |
| 48 | 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、利用予約(コロナ禍のため人数制限あり)の時に、毎回毎回電話番号や健康状況などを聞かれるのは面倒くさい、自分は常連なのだから何とかならないか、との申し出あり。※登録の必要な事業活動の利用ではなく、無登録で利用時に申込制の一般の利用の方。 | ○ | | | | | | | コロナ禍の折、万一の場合に備えて健康状況等の把握が必要なこと、今後は状況の変化があるかもしれないが現時点(その時点)では利用人数制限等があること、当館に限らず一般的に申し込み時にはご連絡先等が必要なこと、行政の下に運営しているのでどの人も毎回の申し込みがルールであること、等をお伝えした。 | 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 | 対面 | ひろばの予約についての説明がとても事務的で嫌な思いをした。 | | ○ | ○ | | | | | 統括リーダーから電話にて職員の態度について嫌な思いをさせてしまったことを謝罪をする。今後ないように指導することを伝える。 | 解決 |
| 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) | 対面 | 開館前に、職員が事務室にいるのに電話に出ない、寒いのに館前で待たされていることへの不満の声が上がった。 | | ○ | | | | | | 後日館長より、開館前の電話は出れないことを説明した。朝寒い中、待たせたことへの謝罪をし、できたら開館ぎりぎりに来て頂きたい旨をお伝えし、納得して頂いた。 | 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 | ヨガの申込み締切を間違えていた利用者から、職員から間違えて教えられたと申し出があった。 | ○ | | ○ | | | | | ヨガの申し込みはすでに締め切っていたため、謝罪をしキャンセル待ちを優先的にさせて頂くことで納得してもらった。職員の伝え間違いか、利用者の聞き間違いの可能性もあるため、職員間でもう一度気を付けていくよう共有した。 | 納得頂く |
| 52 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 職員への苦情 | 対面 | ある職員に対しうちの子への対応と他の子への対応が違うと母親が直接その職員に指摘した。 翌日、父親が区と法人に対し、その職員対応の違いについて電話で訴える。 | | ○ | | | | | | 館長が母親からのご意見を聞き、謝罪した。翌日の父親からの電話にも館長が対応し謝罪した。職員にはミーティングの中で検証し、利用者が不公平だと感じない対応、関わり、配慮等を今まで以上にしていく。 | 様子見 |
| 53 | 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 | 児童が持参するはずだったキッズ携帯を父が学童に来所し職員が受け取る。その後本児に渡せていなく、習い事に送り出してしまう。習い事のお迎えで連絡を取り合う際に使用していたので困るとお話を頂く。 | | | | | ○ | | | 保護者より預かったキッズ携帯を児童に渡せていなかったことを謝罪して、習い事の場所まで届に行く。届け終わった際に保護者に連絡を入れて届けた旨と再度謝罪をしている。 | 解決 |
| 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 | 公園を利用していた地域の方より、学童児が公園を広がって使っており、邪魔なので職員に伝えたが対応してもらえなかった。 | | ○ | | | | | | 電話口で謝罪をする。公園は占有スペースではないので、他の利用者がある時には気を付けるように話をしていたが、今後は、他の利用者がある時に他の利用者のスペースも確保しながら、さわらび学童の利用児童が遊べるように職員が主体的にスペースの確保や遊びの場面を変えるなどの対応を行っていくように共有する。 | 様子見 |
| 55 | 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 | 「学童クラブ関係者にコロナ罹患者が出たため臨時休室している期間に、児童館のプログラムが通常通りに実施していた。同じ建物にありながら児童館のみ通常実施するのはおかしいのではないかと行政に連絡があった。 | | | ○ | | | | | 保護者の申し出を受けて区と協議の上、児童館プログラムについてプログラムは実施せず中止として、自粛要請を行いながらの開館とした。 | 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 | | | |
| 56 | 児童館・学童クラブ・放課後子ども教室 | 設備・環境 | 対面 | 学童クラブ隣に住む男性(7月にもご意見いただいた方)より再度同内容のご意見あり。夜勤のため夕方に仮眠をとる必要があり、子どもの声がうるさくて寝ることが出来ない。静かにしてほしいと伺う。 | | | | | | ○ | 改めて謝罪をし、窓の換気場所と時間を変更していく。 | 様子見 | |
| 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 | 大きい男性が奇声をあげて周りの子どもが注意をしたら威圧的な態度をとられた。安心して児童館に行かせられない。今後の対応を決めて欲しい。 | ○ | | | | | | ○ | 謝罪。対象の子は中学生で支援の必要なお子さんで、排除せず、見守りながら受け入れていきたいことを説明。ご理解いただく。 | 納得頂く |
| 58 | 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 | 利用会員からの苦情。提供会員のマスク着用が徹底していなかった。事前打ち合わせで入室しないよう伝えていた部屋に提供会員が入室した。 | | | | | | | ○ | アドバイザーから提供会員に連絡し、マスク着用も含め状況確認と注意喚起。利用会員には、アドバイザーとセンター長より謝罪の電話を差し上げた。ご納得は頂いたが、その後の活動継続には至らなかった。市の担当課へも報告済み。 | 納得頂く |
| 59 | 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 | 利用者アンケート(10月)に一時預かり保育を保育園、幼稚園に所属している乳幼児も預かってほしいとの要望がある。区にも直接要望を複数回伝えていた。 | | | | ○ | | | | 区との協議の結果、2022年4月より一時預かり保育を保育園、幼稚園に所属している乳幼児も対象とする。 | 解決 |
| 60 | 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 | 2か月前、口コミに「職員の人数が多すぎる。受付に大勢いるのにあまり出てこないで、たまにしか声がけをしない。コロナにかこつけて昼の閉鎖時間が2時間もあるのは長すぎる。」という書き込みがあった。 | | | | | | | ○ | 職員全員に情報共有し、常に利用者から見られている意識を持ち、プログラムの打合せや制作準備などは交替で行い、出来る限りひろばに職員が出て利用者に公平に声を掛ける事を徹底する。 | 継続対応 |
| 61 | 子ども家庭支援センター | 設備・環境 | その他 | 利用者アンケート(10月)に幼児向けのおもちゃをもっと増やしてほしいとの要望があった。 | | | | | | ○ | | コロナ禍で消毒の関係から少し減らしていたが、貸し出している事を伝え、幼児向けのおもちゃを購入して増やす。 | 解決 |
| 62 | 子ども家庭支援センター | 他利用者の行動 | 電話 | ひろばで遊んでいる時に子が他児に続けて腕を噛まれてしまった。母同士近くにおいて謝ってはもらったが、噛み痕が残ってしまいモヤモヤしている。(2月) | | | | | | ○ | | 母のモヤモヤした不満な気持ちを傾聴し、職員も出来る限り近くに行き配慮する事を伝える。 | 継続対応 |
| 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) | 電話 | 一時預かり保育の当日利用の申請専用電話がかかりにくい。 | | | | | | | ○ | 行政に相談して経過を見ている。 | 継続対応 |
| 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 | 一時預かり保育の当日利用の申請電話のコールが勝手に途中でできてしまう。 | | | | | | | ○ | 行政に相談して経過を見ている。原因を探している状況を伝えている。 | 継続対応 |
| 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) | 電話 | 乳幼児一時預かりの当日受付電話について苦情。電話が混み合っている。やっと繋がったかと思ったら、呼び出し音が2〜3回鳴った後、「ただいま電話に出ることができません」というメッセージが流れて切れてしまった。電話を切ったのか。 | | | | | | | ○ | 利用者はこちらから電話を切っていないことを説明し謝罪。携帯電話の販売店で割り込み通話などの設定をしていないことを確認。SIMカードの交換。携帯電話の設定を初期化した。 | 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 | | | | |
| 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) | 電話 | 乳幼児一時預かりの当日受付電話について苦情。 呼び出し音が2~4回鳴った後、「ただいま電話に出ることができません」というメッセージが流れて切れてしまった。 | | | | | | | ○ | 利用者に謝罪するとともに、「当日受付用の携帯電話の調子が悪く、すでに販売店に見てもらったが、至急修理等で対応したい」と伝えた。練馬区の担当を通して修理に出した。その後、不具合はない。 | 様子見 | |
| 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) | 電話 | 乳幼児一時預かりの当日受付電話について苦情。 呼び出し音が2~4回鳴った後、「ただいま電話に出ることができません」というメッセージが流れて切れてしまった。 | | | | | | | ○ | 利用者に謝罪。区の担当に報告し、修理を依頼。端末機に異常はないとのこと。後に回線が混み合った時に起こる現象だと携帯会社から回答があった。他の一時預かり事業所でも同様の不具合が生じていることがわかった。この件については現在も引き続き区の担当が対応している。 | 様子見 | |
| 68 | 子ども家庭支援センター | 職員への苦情 | 行政に連絡 | 練馬区の担当係に匿名で、乳幼児一時預かり職員の対応について苦情の電話があった。 高圧的な態度で、挨拶しても返事がない。子どもの服を引っ張って脱がしたため、子どもが転倒する姿を見かけた。子どもにぬりえを渡す時に、「○○ちゃんどうぞ」と他の職員は渡していたが、その職員は「はい」と愛想なくテーブルに置いた。マスクを下にずらして鼻をさわった手で子どもに触れた。 | | | | | | | ○ | 匿名のため、直接謝罪していない。すぐに乳幼児一時預かり担当職員に周知。保護者への挨拶、子どもとの関わり、衛生面への配慮等について確認した。 | 様子見 | |
| 69 | 障がい児者支援事業 | その他 | 対面 | 行事への兄弟児の参加ができないことについて、預け先がないこと、そもそも兄弟が参加できないことへの苦情。 | ○ | | ○ | | | | | 事前に説明はしていた。母は自分が気づいたのが遅かったことは理解していた。しかし再度確認不足だったことを伝え、さらに理由等を説明した。 | 納得頂く | |
| 70 | 障がい児者支援事業 | その他 | 対面 | 「南側道路に停車しているトラックの排気ガスが臭い。実習所の関係車両ですか」と近隣住人から直接、問い合わせを受ける。 | | | | | | | ○ | 職員が確認に行き、実習所の関係車両でないことを確認。運転手に事情を話し、トラックを移動してもらい解決した。 | 解決 | |
| 71 | 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 | 2022年度の支援体制について。ある作業室固定の特定支援職員について、はずしてもらえるか利用者(電話をかけてきたご家族の)を他作業室に移動できないかといった内容のお電話をいただく。 | | | | | | | ○ | 過去の経緯、現在までのご家族の思い等を伺った。伺った内容について、当該職員とも話をもった。過去の経緯や2022年度の体制のこと、現時点での当該職員の思いをご家族にお話しして納得していただいている。 | 納得頂く | |
| 72 | 障がい児者支援事業 | その他 | 対面 | コロナ感染症の対応について、他法人ケアホーム内で陽性者が発生しワーク利用者が濃厚接触者となり2週間お休みをされていた。この濃厚接触利用者について、ワーク内利用者について接触はなかったため全体にお知らせはしなかった。このことについて、長期休みされている利用者についてお尋ねがあり、状況をお伝えしたところ感染を隠ぺいしていたのか？とのお話があった。 | | | | | | | ○ | ○ | ワーク内において、感染リスクはないと判断したこと、情報の公開について基準を説明した。納得されていなかったため、この親御さんの不安の高さから今後については個別に状況、対応をお伝えするとお話ししている。 | 様子見 |
| 73 | 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 | 普段より早い曜日に帰宅された際に、帰宅日にいつも持ち帰る連絡帳を持たせ忘れてしまった。ご家族より連絡があり帰宅日は事前に知らせているがわかっていたかという確認の連絡が入る。 | | | | | | | ○ | ○ | 連絡を受けた担当職員がご家族に謝罪を行う。担当スタッフは帰宅日をわかっていたが、身支度の支援に入ったスタッフが帰宅日の持ち物を理解していなかったことが原因であった。原因と今後の対応を説明し、納得して頂く。 | 納得頂く |
| 74 | 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 | ご自宅に夕方帰宅した際に、薄着で帰宅してきた。その日は肌寒い日でもあったので、帰宅する前に本人の衣類を確認してほしいという連絡を受ける。 | | | | | | | | ○ | 連絡を受けた担当職員が謝罪する。また普段の確認方法の説明を行い納得して頂く。また職員会議で利用者が帰宅や外出する際には改めて天候や気温を考慮して、適切な衣類となるよう再度全スタッフに確認と周知を行った。 | 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 | | |
| 75 | 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 | 書類を市に提出しているが、きりから計画相談の連絡が一向に来ない。他の手続きもたくさんあり、多忙。 | ○ | | | | | | 相談の予約をすぐに調整し実施。今回は日程が迫っていたことを謝罪した。計画相談の予約は、保護者または相談支援事業所のどちらかが連絡して相談日を決めることを確認。 | 様子見 |
| 76 | 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 | 職員が、保護者にお渡しする文書とともに職員用の文書を手渡してしまい、記述内容に大変ショックを受けた。このようなことが二度とないようにしてもらいたい。運営協議会で検討してほしい。 | | | | | ○ | | 市役所とやりとりするとの保護者のご意向を受け、書面にて謝罪した。保護者からご要望のあった情報を書面にてお送りした。文書作成と取り扱いについて職員間で確認し、再発防止に取り組んでいる。運営協議会(5月開催)にて取り上げる予定。 | 継続対応 |
| 77 | 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 | 次年度の利用についての通知が遅い。以前にも伝えているが改善されない。同じ内容を行政にも電話にて連絡。 | | | | | ○ | | 次年度の利用については、利用枠を可能な限り確保してから調整しており、例年、通知は3月上旬とご案内して受け付けてきた。スケジュールの変更は難しい状況であることをお伝えしたが、ご理解は得られていない。今年度は例年よりも一日でも早く通知できるよう、日程調整を行っている。 | 継続対応 |