

2022(令和4)年度第上半期 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	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	園児が37.5℃以上の熱を出したため、保護者に連絡し、早めのお迎えをしていただいたところ、帰宅すると平熱に戻っているという事が2回あった。この件に関して保護者から検温のタイミングや方法についてご意見を頂いた。	○							熱に関してどのように対応しているか説明し、園長から説明不足について謝罪した。	納得頂く
2	保育所	職員への苦情	対面	靴を履き間違えて帰った園児がいたが、連絡が遅く、次の日に持ち主に戻らなかった。もっと早く連絡してほしいとのご意見を頂いた。		○						次の日に持ち主の元に戻らなかったことについて担任から謝罪をし、今後はもっと早く連絡をする旨説明をした。	納得頂く
3	保育所	職員への苦情	電話	薬の受け取り時に不備があり、保護者に薬を飲ませることが出来ないことを電話連絡したところ、保護者から職員の対応が一貫していないと伝えられた。			○				○	お迎えの際に担任と園長で謝罪。職員へ指導していくことを伝える。また、園だよりに再度薬の取り扱いについて記載した。また、職員全員で園内研修をして、薬の受け取り方を共有、確認した。	納得頂く
4	保育所	職員への苦情	連絡帳	娘(3歳児)がお昼寝の時、「特定の保育士の寝かしつけ(トントン)が痛くて怖い。保育園に行きたくない。」と言ってきた。	○	○						嫌な思いをさせてしまったことを本児に謝罪。また保護者にも不安にさせてしまったことを謝罪。午睡の介助に対しては、背中をさするなど、より丁寧に関わり、気持ち良く睡眠に入れるようにしていくと約束する。	解決
5	保育所	職員への苦情	電話	連絡帳に本児の体調が万全ではない事を記載し、保育時間を短くしてもらうか、お休みして頂くことを促すコメントをしたところ、「親の立場に立ったらこのようなコメントは書けない。どのようなつもりで書いたか本意を知りたい。」とのことだった。			○					クラスで半分以上が体調不良で休みだった為、本児の事を思っ書いてしたが、誤解を招くような書き方になってしまった。翌日、ノートにて経緯を説明。父親とお迎えで会えたため、改めて説明と共に謝罪する。	様子見
6	保育所	職員への苦情	行政に連絡	男性保育士の子どもに対する態度を改めてほしいとのことだった。			○			○		男性保育士との面談を実施。全職員へ注意喚起、職員会議で子どもの人権について定期的に研修を行っている。	様子見
7	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	保護者からの連絡帳に「降園後、速やかに帰らない親子がいる。危険なので注意喚起して欲しい」と意見をいただいた。	○			○				当日中に、保護者へ一斉連絡網システムを使用し、玄関を出る際のスロープ・道路への飛び出しについて保護者への注意喚起を行った。見守りをお願いしているシルバー人材センターの方にも「要望」の内容をお伝えした。	継続対応
8	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	幼児クラスの連絡帳に児童Aより、お昼寝時に続けて押されたり、頬を叩かれたと聞いた旨の記載があった。	○						○	本児と児童Aに個別に聞き取りをしたところ、双方に理由があった。職員より本児と児童Aに「理由は分かったが、叩いたり蹴ったりすることはいけないことなので、そのような時には大人に相談して良い。」と伝え、本児の様子を保護者にも伝え、納得いただく。	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			
9	保育所	支援内容 (ケア)	電話	近隣の方から、子どもが保育園のテラス、園庭で30分以上泣き続けている。泣き止ませてほしい。とのこと。			○					電話にて、新年度の慣らし保育中になかなか環境に慣れずに泣いてしまう子がいることを説明しつつ、謝罪した。すぐに、該当の保育士と子どもは室内に入った。職員全員に周知した。	納得頂く
10	保育所	設備・環境	対面	1歳児のお子さんが、砂場の囲いの縁につまづき顔から転び歯をぶつける。歯医者を受診し、経過観察となる。顔から転んだことを不審に思い、人員配置はきちんとされていたのか、1歳児の遊ぶ環境として不適切ではなかったかと訴えがあった。						○		保育参観後に、面談を行う。参観をしたことで、保育園の保育については安心された様子だった。園内でも砂場の囲い縁の高さについて検討し、砂場の縁を低くした。変更したことを実際に見ていただき納得された。	解決
11	保育所	設備・環境	行政に連絡	避難訓練で、9:50頃にベルを放送で入れる。水遊びで園庭にも子どもが居たため外部音響(園庭のスピーカー)も使用。その日の午後、市役所より「近隣から、本当の避難のベルかと思ひびっくりした」といった内容の苦情があったと電話が入る。	○							今年度の今後の避難訓練予定日と時間を近隣にポスティングする。	様子見
12	保育所	職員への苦情	その他	4歳児が土曜日の合同保育中に室内でふざけていて転倒。机にぶつかり左目周囲に擦過傷。「眼科で眼科底骨折の可能性もあったと言われた。経緯、状況の説明(書面)と今後の対応について話が聞きたい」と写真添付されたメールをいただく。	○	○				○		すぐにメール返信をして謝罪し、会ってお話するための日時を相談。ご希望日時に合わせて園長、主任、担任、看護師と保護者(父母)で面談。状況と経緯の説明をし、今後の対応については担任も含めて本児の園での様子や家庭での様子を共有したうえで園の考えを伝えた。これからも園での様子は教えてほしいと希望され「これからもよろしくお願ひします。自分の上司にも返信メールを見せて話したら良い園だと言っていました」と穏やかな様子で帰られた。	様子見
13	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	手紙	担任の姿勢、態度が頼りなく不安を覚える等苦情がある。	○	○				○		保護者の要望、苦情を理解し保育するように指導。	継続対応
14	保育所	設備・環境	対面	駐車場と通道路の間が空いて子どもが落ちないか心配。						○		送迎に使用の駐車場と即している道の間に隙間があり子どもが入り込んだら危険なため、隙間にプランターを並べ隙間を閉じる。日々気を付けて管理する。	継続対応
15	保育所	職員への苦情	対面	上位の職員の言葉が気になった。		○						親しさからの冗談の言葉が気になったようだが、受け取り方がそれぞれなので気をつけるように伝える。	様子見
16	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	連絡帳	昨年度、コロナのため保育参観を希望される保護者が参観できなかったことがあり、「全員が参観できるようにしてほしい」などご意見をいただいた。			○					今年度は、参観できる日数を増やすなどして希望者は全員、参観できるように日程を設けた。	様子見
17	保育所	その他	対面	近隣住民から「うるさいので玄関前は、話をしないで通ってほしい。工事でうるさくなる為、二重サッシをアパートにつけてほしい」との話をされた。						○		二重サッシはできないので降園時、玄関前に人が立つ事と保護者に「静かに通ってほしい」事を周知することで今回は、納得された。	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		
18	保育所	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	対面	新型コロナ感染で、クラス内で濃厚接触となった時、PCR検査をお願いした。「病院に受診して検査を受けなくてもいいと医者から言われたし、家の抗原検査でも陰性だったのにPCR検査を強要された。」と訴えがあった。	○					○	危機管理上、感染防止対策としては必要であったので今後はもう少し丁寧に状況を説明して、必要に応じて受診をお願いしていきたい。	検討留意
19	保育所	設備・環境	行政に連絡	夏の暑さが厳しくなり、3階ホールが暑くて「保育園行きたくない」と子どもが訴えている。エアコンを適度に使って過ごしやすくしてほしい。			○				急激な猛暑により、電気需要が上昇して電気容量を超える日が出てきた。室温計を確認しながら、子どもができるだけ健康で安全に過ごせる室内環境を保つように心掛けた。	継続対応
20	保育所	職員への苦情	連絡帳	連絡帳に汚れた靴や帽子など次の日を考えずに持ち帰ってくるのは困る。子ども自身で考える事がまだできないので声を掛けるなどの配慮をしてほしい。との記載がある。		○					連絡帳にて子どもに対しても、母に対しても配慮が足りなかった旨を謝罪し、お迎え時にも直接クラス担任より話し、今後の改善策を伝え謝罪をする。保護者も園の状況を理解しつつ、思った事を伝えてしまったとの言葉を頂けた。	納得頂く
21	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	小学校のプールサイドへ放課後に、木片・木の実の投げ込みがあり、またプールの壁沿いに通っている2本のパイプが4箇所支えから外れた状態になっていた。			○		○		小学校関係者より、プールに木片などが入った場合、水を全部抜いて取り替えないといけないので改めて間違いのないよう指導して欲しいと伝えられた。謝罪し職員間で共有した。投げ込みが起きないように指導することを約束した。児童全体には帰りの会で周知した。	継続対応
22	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	職員の児童に対する言葉遣いや対応について申し出があった。	○	○	○			○	事実を確認し、児童への関り方(呼び方、言葉遣い)についてすぐに職務心得を再確認した上で職員全体で共有し、業務態度の改善を約束し、ご納得頂いた。	納得頂く
23	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	1年生保護者より、夏休みに沢山休んでいるのにおやつ代の返金もしくはおやつを持ち帰りはしないのか。とのご意見があった。	○						学童クラブは、週3日の利用が条件、4月の時点でおやつ代の規約について全家庭宛にアンケートを取り同意をとっている旨を伝える。	納得頂く
24	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	近隣からの申し出で、施設の2階から自宅の中が見えてしまいカーテンが開けずらいなど生活が不安である。可能ならば、遮光シートを貼って欲しい。とのこと。						○	該当の窓にブラインドがついていたので、ブラインドをおろして対応。特に異論はなし。	納得頂く
25	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	意見箱	普段利用しているプレイパークやプレイルームが大変に暑い。			○				エアコンの温度を下げたり、カーテンを閉めるなどしているが、屋根から直接日があたるため効果が薄い。次年度は扇風機なども考えている。	様子見
26	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	育成中に一般利用の他児とのトラブルが原因で本児の歯が抜けたが、お迎えに来た保護者に対する報告がなかった。との訴えがあった。	○	○	○			○	児童には、学童生活の中で起きた怪我やトラブルについて、必ず職員に報告を上げるよう話をする。保護者には、本児の怪我について職員が把握できていなかったことについて謝罪し、一般利用の児童の言動を直ぐに正すこと・トラブルを事前に防ぐということについては必ずしも守ることが難しいということをお伝える。	様子見
27	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	児童間のトラブルについて、本児が話している内容と職員から報告を受けた内容が異なる。児童間トラブルになる前に職員が事前に止めてほしい。	○	○	○			○	トラブルの内容については、出来るだけ事実確認を事前に行った上で家庭に伝えていくことを約束する。また、トラブルを事前に防ぐということについては必ずしも守れないことをお伝える。	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	連絡帳	本児の水筒の中に「綿」が詰められていた。明らかに意図的で悪質であると感じているので犯人を探し出してほしい。	○	○	○					職員への対応については不安を与えかねない報告の方法になったことについてお詫びをした上で、施設として犯人捜しについては行わないことを伝える。子どもたちのトラブルについて全てを予防することは難しいということをお伝えした上で、一人ひとりの児童の大切な命をお預かりしているということを改めて職員間で共有する。	様子見	
29	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	その他	近隣の公園を利用した行事において、児童の公園の利用方法について目に余る行為(立入禁止箇所への侵入・他の利用者に対する配慮不足等)があるのではないか・職員が指導できていないのではないかということをお伝えされる。(口頭と電話で)	○	○	○	○	○			申出人には丁寧にお詫びをした上で、行事参加者に対しては公共のマナーおよびルールについて順守するよう周知する。	その他	
30	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	電話	家の前を歩く小学生の声がうるさいと隣家から連絡がある。							○	対応①子どもたちに今回の件を踏まえ登所中に大きな声で話さないよう話しをした。 対応②職員が立ち注意喚起を行っている。	継続対応	
31	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年生学童児が学校から登室中に転倒し、顔面と胸・右手首を強打する。お迎えまでアイシングをし様子を見ていたが、帰宅後に受診し、右手首が骨折していることが判明した。保護者からはもっと早く連絡をもらいたかったとご意見を頂く。							○	早く連絡を入れなかったことで受診が遅れ、痛い思いを長引かせてしまったことに対して謝罪をする。	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)	対面	学童クラブに置いてあった漫画を見て、自宅で子どもが描いていた。絵が人を拘束しているものだったため、漫画のすべてが悪いわけではないが、内容については精査していただきたいとの意見があった。							○	保護者と面談を行い、保護者の意向を丁寧に聞く。学童クラブとして改めて子どもが使用する遊具や本について精査することを伝え、ご理解していただく。	納得頂く	
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)	電話	連絡帳に「同級生とトラブル(叩くなど)があったようだが、状況を知りたい」と記載があった。	○	○						両者に聞き取りを行い内容を確認した。お互い納得し、先に手を出した子どもが相手に謝り解決。内容を両保護者に報告し、職員への対応不足であったことを謝罪した。	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)	連絡帳	17時の集団帰りの際、子ども同士のトラブルがあり全体の帰りが遅くなった。今後同じようなことが起きた場合、どう対応していくかを知りたい。と保護者より申し出があった。							○	子ども同士がぶつかって転んでしまったため、職員が対応と状況把握に追われてしまった。保護者には、内容と今後の対応策をお伝えし、納得していただけた。また、職員による集団帰りの見守りは、前期は4月のみなので、子どもたち自身も困ったときにどう対応するか保護者と共に考える機会とした。	納得頂く	
35	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	対面	学童の外階段と階段下は、雨が降ると水たまりになる。保護者も子どもも靴が濡れるし通りにくいので改善してほしい。とのご意見があった。							○	水たまりについては、ご意見をいただく前から確認しており、行政に報告し対応中であった。改めて主管課に報告したところ、改善を急いでくださり、水たまりは改善した。	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	子どもからの相談。学童から習い事に行くときに友だちにからかわれるのが嫌だ。学童で宿題をするときに邪魔されるのが嫌だ。なんとかしてほしい。	○						○	○	普段一緒に過ごしている子どもたちから聞き取りを行い、内容とお互いの気持ちを確認。各家庭と学級担任にも共有すべき内容だったため、それぞれに連絡。状況や対応策について共有し、連携して対応することで状況は改善し、子どもたちも双方納得している。	様子見
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)	対面	連絡帳で確認した帰り時間と本児の記憶していた帰り時間に食い違いがあった。本児と一緒に連絡帳を見て確認し、結果的に読み違いがあったことがわかったが、「直接保護者に言ってほしい。」との訴えがあった。							○	○	今後、確認が難しい場合は直接保護者に確認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			
38	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	帰宅後、同じ学童クラブに在籍する男児にからかわれたと泣いているので様子を知りたい。	○							相手の児童に確認したところ、からかうようなことをしてしまったことを認める。からかってしまった児童の保護者に連絡したところ相手の親御さんに謝罪したいとのことで電話で謝罪をしている。	解決
39	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	家から学校に持って行ったクワガタの入った虫かごを登所後、学童クラブの玄関の外に置いておいたところ、クワガタがいなくなっていたとの連絡があった。	○							学童クラブでも聞き取りを行ったところ、目撃情報などは得られなかった。同じ敷地内の隣の学童クラブにも情報としてお伝えしたが、同じく目撃情報等はなかった。本児の保護者には電話で状況をお伝えし謝罪。	様子見
40	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	学童クラブからの帰宅途中、同じ学童クラブに在籍する児童に押し倒されて怪我をしたと訴えがあった。	○							学童クラブで双方の聞き取りをし、押ししてしまった子から本児へ謝罪をしていること、相手の保護者にもその旨を話していることを保護者にお伝えする。	様子見
41	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	設備・環境	電話	児童館の玄関前にいる子どもたちがうるさい。職員は注意しないのか。		○						謝罪をして、すぐに入り口付近で遊んでいる子どもたちへ館の中で遊ぶか速やかに帰るように声掛けをした。	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	電話	学童クラブの申請取り下げをすぐに書きに来て欲しいと言われたが忙しくて難しいのに急がされた。また、昨年12月の申請の時にも待たされたのご意見を頂く。	○	○						話した内容に伝わりにくい点があった事をお詫びして、書類を早く書きに来て頂けると次の待機児童へ声を掛けられるという理由を伝えると納得して頂けた。	納得頂く
43	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	施設側で読み取った連絡帳の帰宅時間より早く、家族ではないヘルパーさんが迎えに来た。保護者に連絡を取ろうとしたが、電話が繋がらずヘルパーさんに待って頂く。連絡が取れた時点では、予定時刻を過ぎ、習い事へ行けなかった。費用が発生していることに対しても、どのように対応してくれるのか。との訴えがあった。	○	○	○					連絡帳記載の内容理解に、保護者側と職員側に差異があったことに気づくのが遅く、対応が遅れてしまったことについて謝罪した上で、安全管理を優先したことについてご説明し、習い事の件についても、話し合いの時間をとった。	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	クラブを利用している保護者から、児童センター職員のスポーツタイムにおける進行のことで子ども達が納得していないまま帰宅しているのご意見をいただく。	○	○						職員の進行(特にジャッジや、子ども達への声掛けの仕方)について不十分な点があったことをお詫びし、他の職員ともその点については共有し、今後、子ども達が嫌な思いをしないように対応する旨を伝え、謝罪した。	解決
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	コロナに関する対応について、初期対応者と引継ぎ対応者の連携が出来ていないと、ご意見をいただく。	○	○						職員間の連携不足により、保護者へ正しい情報が伝わらなかったことについて謝罪し、改めて医師、保健所へ連絡していただき正確な自宅療養期間の算出をして頂きたいことをお伝えした。	納得頂く
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	所外保育時の早帰り対応について対応が難しいことを申し込み用紙に記載していたが、中止の際には対応できないのかとご意見を頂く。	○							実施、中止の有無にかかわらず早帰り対応が難しいことを改めてお迎え時に伝えた。	納得頂く
47	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	その他	対面	館内の金木犀の枝が、地域防災庫の物置にかかっており、枝を通して雨水がしたたることで備蓄食品が腐敗してしまった。木の伐採が出来るのか、団地の町会長より相談があった。							○	行政に相談し、業者に頼んで金木犀の枝を剪定した。	解決
48	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	乳幼児室をグループで利用している保護者が、子どもを全く見ていない。職員が見ていない時に危ない利用の仕方をしている。と、別の利用者から伝えられた。		○						当該幼児保護者に、子どもから目を離さないよう伝える。	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			
49	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	学童申請で来館した家庭に『入会要件』に該当しないため受理できないことを伝える。家庭の事情から役所の他課に相談したら学童申請を勧められてきたのに、たらい回しにされている感じがする。どうしたら良いのか。と相談がある。	○	○	○	○				不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、細かくお話を聴いたうえで、他機関のサービス紹介と当面の対応として児童館で行っている緊急一時預かり事業の利用をすすめ、『入会要件』を満たしたら再度学童申請をして頂くことを提案。	納得頂く
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	子どもが申込書を忘れたためプログラムに参加できなかった。以前は用紙を忘れてもその場で子どもに書かせる対応をしてくれていた。	○	○						楽しみにしていたプログラムの受付ができなかったことを謝罪し、今後は、申込方法をもっと分かりやすく記載していくことを伝えた。	納得頂く
51	児童館・学童クラブ・放課後子ども教室	職員への苦情	対面	学童児が学校、学童に行きたくないとの訴えがある。上級生数名に恐怖心がある。また、入会当初から新入会児を歓迎するムードが感じられなく、入り辛さから他児と遊べないこと、親としても対応の冷たさを感じることもあり不信感があるとのことのお話があった。			○				○	保護者へ不信感を感じさせてしまったことへ謝罪。子ども同士のトラブル、関係性等の取り組みについて伝え、職員のサポート体制を整え、入りやすい雰囲気作りや他児とつながるようなアプローチをしていくことを伝える。	継続対応
52	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	乳幼児室を利用している時、接触などが心配との相談。			○				○	不安な思いをさせてしまったことへ謝罪。職員側でご家庭への働きかけ、フォローを行い、乳幼児室への巡回を増やすことを伝える。	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	学童利用家庭より、同学童の一部の児童の言動が乱暴で不安を感じる。と相談があった。			○				○	不安な思いをさせてしまったことへ謝罪。不安を感じる子もいるという話をし、集団生活になじめるよう職員がサポートしていくことを伝えた。	様子見
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	子どもが、遊びの中で他児とトラブルになった。どのような状況だったのか、トラブルになった児童以外からも話を聞き、客観的な意見を聞いた。	○							一緒に遊んでいた児童から聞き取りを行い、状況を整理した上で、仲良く遊ぶためにはどうしたらよいか子ども達と話し合った。保護者へは聞き取りした内容と子どもたちと話し合った内容を伝え、納得されていた。	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)	対面	校庭遊びでのマスク着用の有無について、コロナの感染よりも酸欠になってしまう可能性があるため、マスクを着用して校庭遊びをするのはやめてほしいとご意見があった。	○		○					区役所や学校と確認し、校庭遊びについては、着用を義務とせず、任意でおこなうこと、適度な距離と休憩を入れることを伝えた。	様子見
56	子ども家庭支援センター	職員への苦情	行政に連絡	ファミサポ利用登録説明会の予約時の職員対応についてご意見があった。	○	○						不快な思いをさせたことについて謝罪し、ご家族参加の有無や当日の持ち物等について、正しく伝えられるように改善することをお伝えした。	様子見
57	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	マスクから鼻が出ている利用者に対し、スタッフが声掛けをしなかったことを指摘された。			○					今後その様な方を見かけたら、その方の状況を踏まえながら声かけを行う。	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)	対面	お孫さんと利用した方を「おばあちゃん」と呼んだ際、本人から「名前でご呼んで」と言われた。帰り際、他のスタッフに「おばあちゃんと呼ばれたくない」と話していた。			○					必ず名前を伺い、接する。	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			
59	子ども家庭支援センター	設備・環境	対面	利用後、食事の残りがこぼれていてカバンが汚れてしまった。 引き渡し時肌着が出ていた。 腰が完全に座っていないのにヒップシートは使用しないでほしい。		○						食事(離乳食)が残ったとき容器をファスナー付き袋に入れる。 帰宅前に子どもの着衣を確認する。 一時預かり利用日にヒップシート使用は可能か、面談時に確認する。	納得頂く
60	障がい児者支援事業	職員への苦情	対面	日頃より館内放送の誤操作や不具合を気にされる利用者の方が、チャイム音の後、放送が流れなかった事に対し「間違えたのは誰ですか!」と職員に説明を求めまわるが、相手がわからず激昂され、作業室の壁掛け電話を取り外そうとされた。	○	○						夕方のミーティングで利用者の特性と対応方法を全員で確認・共有。 誤操作を行った場合、その場で慌てて謝罪をすると、謝罪した相手に対し追及や更に謝罪を求め不安定になられる事もあるため、「○○さん事務室へお願いします」「作業室に来てください」等、架空のアナウンスを行う。	継続対応
61	障がい児者支援事業	職員への苦情	連絡帳	コロナの濃厚接触の疑いのある方のご家族へ連絡をした。その後、結果に関する連絡(濃厚接触者に該当しない)を伝え忘れてしまいご家族からご指摘を受ける。	○							感染者の発生、濃厚接触者の有無、抗原検査の受検承諾や検査結果連絡など、ほぼ毎日のように複数件連絡する中で抜けてしまった。頻繁な連絡による双方の負担軽減も兼ね、抗原検査結果【陰性】のみ事後報告・文書で伝える等、連絡方法を整理する。	継続対応
62	障がい児者支援事業	その他	その他	受注作業取引中止に伴う工賃支給一時休止に対し、一部、ご家族より毎月の工賃支給への要望があった。お知らせ・面談・電話・送迎時でご家族へは説明を重ねるが、心配が解消されずご家族が事業所外へも相談された。							○	毎年、お渡ししている賞与は支給できるよう他の受注作業で得た収入を積立。新しい作業が入荷された際にはお便りで報告をし、ご家族の不安解消に努めている。毎月の支給に関しては、ご家庭で用意されご本人様に渡され労われている。	検討留意