

2022(令和4)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

H:保育ブロック J:児童館ブロック K:子ども家庭支援センターブロック S:障がい児・者ブロック

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	分類	連絡方法	主な内容	想定原因						解決方法		
				a	b	c	d	e	f			
H	1	その他	行政に連絡	水遊び中の避難訓練の際に外部音響を使用しベルを鳴らしたところ、近隣の方から本物のベルだと思い驚いたと市役所に連絡があった。	○						年間行われる避難訓練のスケジュールを近隣に配布した。	
H	2	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	その他	1. 職員の態度について、悩んでいる。 39度の熱で迎えに行くと元気で、病院に行っても元気で、どうして来たのかと言われた。もう少し様子をみてほしい。 2. 午後5時までに迎えに来てくださいと言われているが過ぎると嫌な顔をされているように感じる。育児という仕事をしているので、6時15分までということはいかないか。また午後5時だとまだ遊びたいと下の子を抱っこしながら公園などで一緒に遊ぶのがとても大変。 3. 職員と散歩の話になったところ、お母さんが連れて行ってあげればという冷たい対応だった。育休2年目でもうすぐ復帰だが園がだんだん私に対して、雑な扱いをするようになっていと思う。自分が悪いのは分かっているが、悲しい。 4. 「午後2時過ぎから夜7時50分頃まで預かって欲しい」と復帰後の保育時間を伝えたと、出来ないかも知れないととても嫌な顔をされた様に感じた。		○	○				お迎え時に母に声をかけると「話しをしてすっきりしたのでもう大丈夫です。」と返答。 1. 自分は育休中で家にいるからと思ったようなので、皆さん同じ対応であることを伝える。 2. 週1回早いお迎えを提案しつつ18時15分お迎えで対応していたが、母の状況を考慮し今後は育休中18時15分お迎えで良いことを伝える。 3. 職員で共有し母への伝え方を確認した。 4. 母の仕事の状況と園での生活リズムについて面接を行った。	
H	3	職員への苦情	対面	他クラスの担任がパートさんに強い口調で指示を出しているのを目撃し、同業者ということもあり、理解できる部分はあるが他の若い先生たちも同じように言われていないか心配です。とのこと。						○	あらためて主任が面接。同じような事を話されたが、一番心配なのは同じようにお子さんが対応されていないかが心配ですよね？の問いに実はそうです。とおっしゃっていた。その保育者には、こちらできちんと指導していきます。と伝えると、お願いします。でも、大袈裟にはしなくて大丈夫ですとのことであった。後日父にも声をかけ謝罪した。	
H	4	職員への苦情	電話	送迎が母から父になったら、口頭ではなくお便り帳に書いてくるようになった。父にも話してほしい。久しぶりに母が迎えに行くと、引っ掻いてしまったお友達の顔の傷を見せてきた。今回のことは、皆にそうしているのか？それとも私にだけ？私が気にしすぎなのか？私にだけであるなら、先生は私に何を伝えたいのかわかりたい。						○	母親から園に電話があり、「お迎えの際、担任以外の先生と話したい」ということだったので園長が対応する。話してきてくれたことに感謝を伝え、職員の対応について謝罪、母からの問いに対し、そういうことはない園の方針を伝える。すぐに職員に指導し本人からも母親にそういうつもりではなかったがもそう思わせてしまったこと、今後気を付けるよう謝罪し納得して頂いた。	
J	5	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	電話	成人事業プログラムにおいて、開催や申込みの情報がどこに掲載されているのか、どうやったら抽選に参加できるのか、どこにも詳細が無く、これでは周知の公平性がないのではないか、という意見があった。	○		○				募集人数が多くなかったため、館内での表示だけにしていたが、募集人数の増加に伴い、毎月のおたよりと区のホームページに次回の詳細を入れる事、抽選の仕組みについても期間を設けて、公平性を保てる仕組みを早急に行なった。	
J	6	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	対面	サロンのおもちゃ「トーマス」が長い間、ある特定の箇所に不備があるまま出されているとご意見があった。					○	○	特定の箇所を修理し、おもちゃの提供を再開した。また、点検を密にすること、不備があった場合、申し出をして頂くこととありがたい旨を伝え、納得して頂く。	
J	7	設備・環境	対面	コロナ感染対策としてセンターの外扉を半開きの状態にしていることに対して、学童クラブを利用している保護者から「感染対策とは思いますが、狭くて利用し辛い」とご意見があった。	○						○	学童クラブのお迎えが多くなる時間のみ、扉を全開にして対応する。その旨を直接センター長からお伝えした。
J	8	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	行政に連絡	職員から「ドッジボール大会に参加しない場合は、その日は職員が全員出払ってしまうので欠席にしてください」と言われたとの電話が、行政よりあった。						○	保護者とそのようなやり取りをしたケースはなく直接の相談もなかったが、一日保育の出欠とドッジボール大会の出欠に相違があり、連絡帳で確認をした家庭が1件あった。記入内容で誤解があったかも知れないので、直接保護者対応を行う。大会に出ず保育のみでも可能であることを伝え、解決。ドッジボール大会にも元気に参加した。	
K	9	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	対面	駐輪場で他の自転車のハンドルが重なり、電動自転車のコードを束ねているプラスチック製の部品の箱が開いていたと保護者から報告がある。							○	帰り際に直接ご本人から言われ、駐輪場へ行き現場を見て、センター長が謝罪。そのまま自転車に乗って帰られた。帰宅頃、センターから安全に帰宅できたか、自転車の不具合はあるか電話連絡を入れる。無事帰り、自転車の異常はなかったの返事だった。
S	10	その他	その他	受注先からお借りしている作業道具を破損。担当から先方へ報告・謝罪を行い、破損した道具を返却・交換可能か問い合わせたところ了解いただくが、後日、返却交換に応じられないとの返答いただく。							○	改めて主任から取引先へ連絡・謝罪。新しい作業道具を実習所で購入し、引き続き、作業継続を依頼。電話での対応でご理解いただき、翌週の作業注文をいただくことができた。