

2023(令和5)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

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

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	設備・環境	対面	子どもの声がうるさいと近隣から苦情を受ける。						○	職員に周知し散歩時の玄関出入りに気を付けたり、近隣側の窓は、開けないように対応。
H 2	職員への苦情	対面	送迎時の手助けをさせていただいているが、それが嫌な様子の先生がいる。大変だと思いが、お願いしていることなのでやってほしい。		○	○				保護者から出た話しをし、園長が指導。職員からも謝罪した。
H 3	他利用者の行動	電話	保護者から男子複数が特定の子の体に触れた、性的虐待なので園から保護者に指導してほしいとの要望が入る。						○	関係する子ども一人一人から話を聞く。女兒には嫌なことは嫌と伝え声をあげること。男子複数にそれぞれやってはいけないことなどを担任から教える。その後、男児の保護者に園から子どもたちに伝えたことを話し、状況を理解してもらう。その内容と進捗状況等を女兒の保護者に伝える。園長からも謝罪し、今後の改善策を伝え納得していただく。
H 4	職員への苦情	対面	幼児クラス保護者が担任に対して「毎日、お願い事が多くて強い圧を感じる」「子どもへの対応についても強く言われた。進級前のクラス担任は大好きだったのに、このクラスになって登園を嫌がる」と泣きながら訴えに来た。		○					園長が話を聞き、母親の気持ちを受け止めて、不安と悲しい思いにさせたことを謝罪する。その後、担任が意識して子どもの様子を伝え、保護者の気持ちに寄り添うようになり、少しずつ関係が変わってきて、不安を訴えることがなくなった。
J 5	設備・環境	電話	夕方児童館前の道路のスケボーの音がうるさい。			○				児童へ注意喚起。
J 6	設備・環境	その他	「エレベーター内が異常に臭い」「乳幼児室のドアに、隣の集会室で遊んでいるボールが当たるたびに大きな音がして子どもが驚くので改善してほしい」と施設宛てにメールでご意見をいただく。						○	すぐにエレベーター内のファンを清掃し、乳幼児室のドアに段ボールを貼って対応した。不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、改善についてメールで返信した。
J 7	職員への苦情	電話	子どもが、育成中に、帽子のひもを切られて帰ってきた。職員に言ったが対応してもらえなかったと不信感を持たれる。	○	○					対応について謝罪し、状況を確認してほしい旨を伝えた。後日再度謝罪し、経緯を伝えた。また、今後同様なことがあった場合の改善点を伝えた。職員間で、対応について共有した。
J 8	他利用者の行動	電話	友達同士でふざけていた所、定規が折れてしまったようだがどうにかできないかと相談。	○						事実確認をした上で、子ども達同士で話しを解決。当事者の親には再度謝罪をし今回はこちらで購入した定規を渡す事で納得。
J 9	支援内容 (ケア/嗜好/選択/ サービス)	対面	他施設使用の団体が誤って来館し利用。当館職員が承認証の発行を誤り、本来の団体の利用時間が遅れてしまう。	○	○	○				①貸室申込み変更時に間違った承認書を渡してしまった→渡す際の確認を再度気をつけていく事を職員で共有。②当日の利用時には職員が介入する事、またこちらの不備であったので代替えを行ない謝罪した。
J 10	他利用者の行動	対面	保護者より、同じクラスの子から嫌がらせを受けているとの訴えあり。	○						こちらで気付けなかったことを謝罪。本児には嫌なことがあったときは職員に伝えてほしいこと、保護者には何かあった際、連絡帳等で教えていただきたい旨をお伝えする。
J 11	他利用者の行動	連絡帳	保護者より、同じ学童クラブに通う児童から髪を引っ張られるということが続いているとの訴えあり。	○						職員から双方に聞き取りをし、髪を引っ張ってしまった児童から本児へ謝罪をしたことを両保護者に伝える。
K 12	設備・環境	対面	駐輪スペースに日除けが無く、自転車を止めている方から、シートが熱くなってしまうため日除けができないかとの要望。						○	駐輪スペース部分に遮光ネットを張って対応する。
K 13	職員への苦情	電話	ひととき保育利用の保護者より、3回同じ人が担当しているが、お迎え時にいつも泣いている。お迎え時に職員から聞かれる言葉から慣れさせていない自分が悪いみたいに思えてとてもいやな気持ちがある。		○					職員には言葉のかけ方には配慮が必要であることを全員に周知して気を付けていくことを確認。担当もしばらくは代わって対応をする。

	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	
K	14	その他	行政に連絡	ポータルサイトに掲載していたプログラムのポスターに使用していたイラストが著作権に抵触するものであった。区を通して文書で問い合わせがあった。				○			昨年度から同プログラムの際に使用していたイラストで使用形態、期間を報告して使用料としてお支払いをする。使用イラストには十分に気を付け、使用可能なイラスト集から使うことを全職員で確認する。
K	15	その他	対面	ひろば内の棚が低くて子どもが登ってしまうと指摘。					○		低い棚と高い棚の配置を変え、登れないように整備した。
S	16	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	行政に連絡	市の所管課へ電話(匿名)。「直接は伝えにくいので市に電話した。新型コロナが5類に移行されたため、感染症対策として現在45分としてる外来訓練を1時間に戻してほしい。仕事を休んできているので」とのご意見をいただいた。			○				新型コロナ対策(換気・消毒)として45分としていた外来訓練の時間を、この4月から段階的に50分としていた。5類移行後の感染拡大や地域の状況を見極めている期間にこのご意見をいただいた。その後、約1か月で通常の1時間へ戻している。