

2024(令和6)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 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	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	区保育課へ匿名の電話が2回あった。 人を叩いたり、物を乱暴に扱う子がいて気になることがある。 職員は対応しているが、様子が改善されているとは思えない。 保育士が不足しているのではないか。 保育士が変なギャグをお子さんに教え、ご家庭でも行い、驚いたという話を聞いた。保育園では把握しているのか。		○	○	○				区への直接の電話だったため、直接申し出者に返答はできていないが、区の係長と保育士2名が巡視で確認にくる。 加配対象のお子さんであること、対応については区の巡回指導や心理士等の指導も受けながら関わっていること、保育士の人数は、不足していないことを説明する。 保育士の行為については、本人に確認し、ふさわしくない保育なので、やめるように指導した。
H 2	職員への苦情	対面	同じクラスの子に押されたり髪を引っ張られたりしたため、担任に「よく見てください」とお願いしたが、状況が改善されないまま数日続いた。このようなことを防ぐために今後はどのような対応を考えているのか、話を聞きたいと申し出があった。	○	○		○				保護者と面談をし、保護者の想いを聴き、ご心配をおかけしていたことを謝罪した。保育中の職員連携と、園児の様子を保護者にお伝えするよう配慮していくことで対応させていただきたいと説明し、了承いただいた。職員会で今後の対応と改善点を確認した。
H 3	職員への苦情	対面	幼児クラスの散歩中、間を詰めようと走った際に、手をつないでいたため転倒し、口をぶつけ、歯科を受診した。翌日、その日のうちに園長より謝罪がなく、電話を待っていたとの苦情が入る。		○						転園したばかりで両親も不安な中のけがで、園の対応を問われた。丁寧に謝罪し、また、翌週ご両親と面談し日ごろの様子もお伝えできた。
J 4	職員への苦情	電話	職員がA幼稚園に送る予定だったFAXを間違えてB幼稚園に送ってしまい、B幼稚園の園長から受信側にFAX料金がかかるということでお怒りの電話がある。		○						館長より電話で同じことが起きないように十分注意する旨を伝え、謝罪した。
J 5	職員への苦情	連絡帳	お便りに自分の子どもの誕生日が入ってないにご指摘を頂いた。				○				すぐに、お便りの訂正版を出し、保護者に謝罪をした。
J 6	職員への苦情	連絡帳	本来17:30で帰さなければならないところ、18:00に帰してしまい「習い事に遅れた」と苦情がある。				○				丁寧にお詫びをし、再発防止に努める旨を伝えた。
J 7	職員への苦情	対面	学校支給品が無くなり保護者に伝える。学童クラブ内の出来事であり、見つからない場合は弁償してほしいと話があった。		○						聞き取りの中で他児が間違えて持ち帰った事がわかった。紛失の流れを保護者に伝え、理解を得る。
J 8	支援内容 (ケア/嗜好・選 択/サービス)	電話	連絡帳を他児が誤って持ち帰ってしまい、一時的に紛失していたことに対して不信感を抱く。 連絡帳が見つかった後の経緯と状況の説明も不十分ではないかと申し出がある。		○	○	○	○			再発防止策について書面での回答が求められたため、謝罪した後、紛失から発見に至る経緯・紛失の原因・今後の対応(再発防止)について書面で回答した。
J 9	職員への苦情	電話	他児とのトラブル対応について、聞き取りが不十分であり、前年度も同様のことが起きており再発防止を徹底してほしい。	○	○						児童双方から丁寧に聞き取りを行い、対応にあたる。