

2024(令和6)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	設備・環境	対面	自宅に帰ったら子どもの服が白くなり色が抜けた様になっていた。以前にもあった。						○	漂白剤に触れた様な色の抜け方なので、まず園の洗剤が子どもの手の届く所に置かれていないか確認する。次に午睡時のトイレ掃除の際には、必ず園児に職員がつくように対応した。保護者にも園での対応を説明した。
H	2	職員への苦情	対面	2歳児クラス保護者より、担任の男性保育士が怖いと子どもが言っていると事務室に直接訴えが2件あった。どちらも今までの関わりから保育園、保育士のことを信頼はしているが、子どもからそういった声があり心配になって、という訴えであった。							本人と面談をし、子どもへの関わり方を自分なりに振り返り、改めていく必要があることを伝えた。また、クラスとしてどう一緒に保育をしていくのかクラスリーダーを中心に考えてもらうようにしていった。クラスからも改善が見られた話もあり、1ヵ月後、保護者に、園長、主任から改めて聞き取りをし、子どもから怖いということもなくなり、安心してもらうことができた。
H	3	職員への苦情	対面	園で怪我をした時の担任の処置の仕方について帰りの際、母から園長に話がある。他にも普段の子どもの様子から子どもが小さな怪我でも痛い思いをした時の担任の対応についての話があった。		○					園で怪我をした時の対処法についてや、普段の子どもへの対応について説明するとともに、母の意向もしっかり受け止め、担任への指導と今回の内容を共有する旨を伝える。また、怪我をした箇所の明日以降のケアについて要望を聞き対応することを約束する。
H	4	他利用者の行動	連絡帳	トイレトレーニングについて本児の気持ちを尊重し家庭からパンツをはいてきたがタイミングについて担任から言われたことに対し気持ちに寄れていないとの意見有り。担任への意見もあり必要以上に保護者のこと、家庭、仕事のことを聞かれないとのこと。		○					リーダー職が母と面談をし、その後担任と園長にて保護者への言葉かけも含め話をした。
H	5	他利用者の行動	連絡帳	2歳児の水遊びについて、おむつが取れていない子を集団のビニールプールに入れることについて意見があった。			○				保健所や厚労省のマニュアルを確認し今年度からはタライを多く用意し個別に水遊びをおこなった。
H	6	職員への苦情	電話	1歳児のお迎え時親子が保育室から出ようとした時に、他の子が柵の引き戸を閉め、帰ろうとした子が指を挟んでしまった。その時の保育士が「大丈夫ですか」と言葉かけしたが、「大丈夫じゃないだろう」(父親)など語気を荒めて帰宅し、その後園に電話があり保育者の声掛けや、扉に背を向けていたことで他の子が戸を閉めたのが見えていない事を訴えられてきた。電話の時は落ち着いて会話が出来ていた。		○					電話を取ったのが園長だったので、そのまま状況など聞き取り直接謝罪した。職員にも保護者の思いを伝え、指導していく事を伝えて、「よろしく願います。」と言われ電話を切られた。
H	7	その他	連絡帳	4歳児女児。連絡帳に子どもから聞いたのですが、保育園でトイレに入っている時に他の子が扉の隙間から覗いて来たと言ったのですが、事実確認がしたいとの記載があった。				○			母親と直接面談して状況説明をした。トイレの鍵をした状態で構造上囲いと扉に隙間ができるが、検証の結果、中は見えないようになっている事を伝えた。囲いをジャンプすると覗けてしまう事も報告し、子どもたちにもしないように伝えていく。また子どもたちにも自己防衛するように話をしたり、性についての指導もしている事や今後行っていく事も伝える。また、今後になるが各部屋に見守りカメラを導入していきたい意向を伝えると安心していった。
H	8	他利用者の行動	対面	他児が子どもに買ったばかりの新しい物品を口の中に入れてなめてしまい、使用できなくなってしまった。子どもが悲しんでいるので、なめてしまった子どもの保護者に事実を伝えているのか、また、園長まで話が行っているのか知りたい。						○	園長まで知っていることを伝えると安心された。なめた保護者の親にできたら謝罪してほしかったとの思いがあるようなので、時間がたってしまったが謝罪する機会を園が作った。
H	9	設備・環境	対面	玄関と保育室を仕切る木製扉の鍵を園児が背伸びして開けてしまったので、危ないのご意見をいただく。					○		子どもの手では開けられないように対策をした。

	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		
J	10	設備・環境	対面	校庭入り口のフェンスが破損していたり、児童がフェンスにボールをぶつけて遊んでいて危ないと見守り確認員さんからご意見をいただく。						○		公園側の管理下だった為、公園、区役所に報告し修繕を行ってもらった。また、フェンスに注意書きを貼ってもらった。
J	11	他利用者の行動	その他	同小学校で他学童の保護者から連絡帳にて報告あり。子ども同士のトラブルがあったようなので詳細を知りたい。	○							他学童の職員と連携して子どもたちの聞き取りを行い、内容の確認と今後の対応策、謝罪等で解決。該当保護者に報告。
J	12	職員への苦情	その他	職員による不適切な声掛けを児童が学校のアンケートに記載し、学校から連絡があった。		○						該当の職員に声かけの仕方、対応方法について指導。その後、児童本人に謝罪し、保護者に状況を伝えた上で謝罪した。また、学校にも一連の流れを報告した。
J	13	他利用者の行動	連絡帳	1年生女子の保護者より、2年生男子がイベントの準備時間中にからかわれることが嫌という内容の記述が連絡帳にあった。学校の縦割り班も一緒に気になるということだった。作業中に様子をみてほしいという要望。		○						該当の児童にも聞き取りをし、今後ないようにしようと伝える。相手の保護者にも情報共有し、ご家庭でも話をしてもらおう。女子の保護者には状況をしっかり確認出来ていなかったことを謝罪。相手の保護者・本人に伝えたことを共有。
J	14	支援内容 (ケア/嗜好・選択/ サービス)	対面	学校に行けておらず、学校に行けていなくても利用して良いのかと相談。			○					所管課に確認し、受け入れ可能となっていたので学校と協議した上で、受け入れ可能と保護者に伝えた。