

2025(令和7)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	職員への苦情	電話	新入園児の保護者から5月に「職員の子どもに対してのぶっきらぼうな言い方に冷たさや厳しさを感じるので良くなつて欲しい」との要望があった。	<input type="radio"/>						当該職員と面談し指導した。また、担任との関係性がまだない4月に皆さんもあることなので、職員会議でも話をした。後日、保護者から職員の変化を感じ、こんなすぐに対応してくれて安心したと言つていただく。
H 2	設備・環境	連絡帳	5歳児クラスの水筒を入れるラックに他児があたりラックが倒れ本児の水筒蓋が破損した。安全管理等の見直しをして欲しい。				<input type="radio"/>			4. 5歳の水筒入れをラックから安定のある箱へ変更。破損した水筒を園で弁償した。
H 3	他利用者の行動	対面	お迎えの時、わが子が走り、迎えに来ていた他児の妹にぶつかり転んでしまったことについて、迎えに来た保護者も目を離さないようにしてほしい。担任の本児への注意の言葉についても要望があった。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					兄弟児の迎えについて乳児からは目を離さないように園だよりにて再度お願いをした。本児への伝え方は担任とも共有をした。
H 4	設備・環境	電話	駐輪場の段差プレートに穴が開いており、自転車のストッパーが入ってしまい危険なので早急に対応してほしいと保護者から苦情がくる。				<input type="radio"/>			すぐに新しいものを購入し入れ替えた。
H 5	設備・環境	電話	隣接している会社から、当園の木の枝がはみ出しているので、機会があるときに伐採してほしいとの連絡があった。				<input type="radio"/>			はみ出している枝を伐採し、確認をしていただいた。
J 6	設備・環境	電話	校庭遊びの際、昇降口に水筒を置いていたが、水筒と水筒カバーの間に砂が入っていると、行政に苦情があった。				<input type="radio"/>			水筒を置く場所を朝礼台の上に変更して対応している。
J 7	職員への苦情	電話	1年男児が、帰宅予定時間より早く帰宅してしまう。周りにいた職員も帰宅してしまったことを把握しておらず、保護者からの連絡で判明する。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>				リーダーと主任で謝罪をして、その日の状況を伝え、職員への指導と改善点を保護者に伝える。全職員の周知と門の前にいる推進員の方にも共有する。
J 8	設備・環境	対面	施設内で起きた怪我を自宅で確認したところトゲが刺さっていたと保護者から報告を受ける。				<input type="radio"/>			保護者に謝罪。行政に相談し破損箇所の修繕を行った。
J 9	他利用者の行動	対面	保護者が迎えに来た際、他児が唾をつけた手で追いかけてきて嫌な思いをしたため、相手の保護者にも伝えてほしいとのご要望があった。				<input type="radio"/>			相手の保護者にもお伝えし、直接やりとりをしてもらった。
J 10	他利用者の行動	連絡帳	他児から押されたことについて、今後同じことが起こらないように指導してほしいとのご意見をいただく。		<input type="radio"/>					両者に聞き取りを行い、押してしまった児童から謝罪していることをお伝えする。
J 11	その他	対面	同施設内の他業者(障がい者事業所)から、中高生用ボールコートを連絡無しで朝利用させてほしいとの要望があった。			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			区の管理課とも確認し、空いていれば利用(貸し出し)可能だが、安全管理上の観点からも必ず連絡が欲しい旨を説明し、ご理解を得た。
J 12	他利用者の行動	電話	夏休みに昼食の配食サービスを利用していたら「貧乏な家が使うんだよ」と他児に言われたと子どもが言っていた。どこまで本気で言っているのかわからないが、言われた側としては大変不愉快である。			<input type="radio"/>				学童クラブから発言をした児童に事実確認を行う。本人も発言したことを認めたうえで相手に謝罪した。保護者にも伝えた。
J 13	他利用者の行動	対面	子どもが体育室で遊んでいる際に他児に暴言を吐かれたので対応してほしい。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					しばらくの間、体育室での遊びが始まる前に注意を促すようにした。職員が複数対応できる時には2名以上の職員で対応し、また学校へも情報共有を行った。
J 14	職員への苦情	電話	区役所からの移転説明会の日程が変更になったというメールが届かなかった。大切なことなので、区役所任せにせず、おたよりで周知をしてほしかった。		<input type="radio"/>					主任から謝罪し、届かなかった理由を説明し、今後はおたより等でも周知するようにしていくことを伝えた。
K 15	設備・環境	意見箱	大人が裸足で歩いているのが嫌だ。抵抗があるので靴下着用にしてほしい。				<input type="radio"/>			ポスター掲示をして大人の靴下着用をお願いする。