

2025(令和7)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	職員への苦情	連絡帳	劇の役決めについて子どもから話を聞いたが、とても疑問が多く納得がいかない。 子どもの話が全てではないと思うので、園長同席の上、担任と話をさせて欲しい。	○						担任と園長が母の気持ちを伺い、役を決めた方法、状況などを説明した。こちらが役の説明や友だちとのやりとりを詳しくお伝えすると、納得していただけた。配役だけではなく、クリスマス・ページェントへの理解が深まるようにして欲しいというご意見もいただいた。子どもたちに対しては、牧師と相談して台本を見直し、役の説明を再度話した。また保護者の理解もぜひ深めていただきたいと考えて、トラクト(リーフレット)を配布した。
H	2	職員への苦情	電話	5歳児クラスの保護者。子どもがひどく行き渋り、泣きながら登園するが職員が対応してくれない。保育参観でも保育者の対応に不信感を持った。面談でもできない子と思われるような話しが多かった。加配児であるが、全く見てもらえていない、受け入れてもらえていないと感じている。参観時に、お茶を飲みたいと言えない場面があった。元から排尿間隔が長い、水分をきちんと取らせて欲しい。		○					園長、担任、両親で面談。保護者が感じている不信を聞き取り、受け入れ時の声掛け、水分を取る時はおかわりが欲しいか聞く、一人で集中して遊んでいる時でも、見守っていることが伝わるように声を掛けていく等丁寧に見守りをしていくことを確認し、ひとまず納得していただく。その後、「対応も代わり、行き渋りも前より良くなった」と言っていた。
H	3	設備・環境	手紙	門を出たところの飛び出し防止策を検討して欲しい。			○				区に連絡をし電柱についている反射板交換、飛び出し注意衝立フェンスを購入、設置した。
H	4	設備・環境	電話	土地が隣接している会社より電話があり、園庭の樹木がはみ出しているとの事であった。					○		はみ出している樹木を伐採し確認していただいた。
H	5	設備・環境	電話	園舎前に駐車禁止の三角コーンを置いていたが、通行人から歩道上にあり、つまづきの危険性があるとご意見をいただく。					○		駐車禁止コーンを敷地内へ移動し、利用者への駐停車をお断りする周知を再度行った。
J	6	職員への苦情	電話	保護者からの依頼があった件に関し適切に対応ができなかったことを謝罪した際、その謝罪の仕方が軽く扱っていると捉えられる話し方であったためお怒りになる。		○					書面にて今後の対応を伝えるとともに電話・口頭で謝罪をする。当該職員には話し方、接し方を指導する。
J	7	設備・環境	意見箱	育成室・廊下が汚いのご指摘を受けた。					○		清掃の見直し、ゴミ箱を大きいものにしてゴミが散乱しないように改善をした。
J	8	他利用者の行動	電話	友だちから仲間外れにされたり、嫌なことを言われたりすることがある。職員の皆さんに話を聞いて貰ったり見守って欲しい。		○					職員が間に入り、双方の思いを聞き取り調整を行った。保護者にも今後、丁寧に見守りながら、互いが楽しく遊べるような取り組みを続けていく事を伝え、理解をいただいた。
J	9	職員への苦情	連絡帳	子どもの様子を連絡帳で伝えた際、時系列や他児との関係性、問題点がわかりづらいとお返事をいただく。	○						お迎えの際に連絡帳に記載した内容について説明した。分かりづらい文章になってしまったことを謝罪した。伝えたい内容によって、文章が良いか口頭が良いかを考えるようにすることを職員で共有した。
J	10	他利用者の行動	電話	他施設との交流行事の際に差別的な発言を受けてしまった。その場で発言をした児童に指導すると同時に当該施設の職員にも経緯を伝えた。					○		保護者から、その場で指導していただいたことには感謝の言葉をいただく。重ねて、該当施設へ再発防止を徹底するようあらためて申し入れをして欲しいとのことだったので、該当施設に話しをした。
K	11	支援内容 (ケア/嗜好・選択/サービス)	対面	施設に設置してある自動販売機を電子マネー対応にして欲しい。			○				区と協議し、電子マネー対応の自動販売機に変更予定。
K	12	設備・環境	その他	換気の為だとは理解してるが、窓が空いていて寒い。(アンケートに記載)					○		時間を決めて窓の開閉をする。
K	13	職員への苦情	行政に連絡	職員が事務所で床に座り会話している様子を見かけ、不快に感じた。		○					業務上の打合せであったが、今後は安心感を持てるよう姿勢や環境づくりに配慮する。