

福祉サービス事業所における苦情解決体制実施状況調査結果の概要

平成28年3月
秋田県運営適正化委員会

1 調査目的

平成12年の改正社会福祉法の施行により福祉サービスの利用が契約制に移行され、介護事業を中心に多様な事業者の参入が進んだほか、近年では、平成25年の障害者総合支援法、平成27年の子ども・子育て支援法の施行により、各分野での福祉サービスの拡充が進む等、事業者をめぐる環境は大きく変化しており、福祉サービス利用中の事故や人権に関する苦情も増加・多様化しています。

そこで、事業所における苦情解決事業への取り組み実態を把握し、苦情解決事業の充実を図るため、障害・児童関係の福祉サービス事業者への調査を実施しました。(平成26年度に実施した高齢者関係事業所の調査結果は各項目の末尾に参考値として記載)

2 調査対象及び回答の状況

調査対象事業所	障害者・児童・母子関係事業所(社会福祉法人等は法人事務局)		
調査票送付	672カ所		
回答数	429カ所	(回答率64%)	
(回答事業所・施設数)	620事業所		

3 調査基準日

平成27年7月1日現在

4 調査結果

(1) 回答事業所の法人形態

【障害】

社会福祉法人が運営する事業所が7割以上を占めている。次いでNPO、医療法人となっている。

【児童・母子】

行政等が運営する事業所が最も多く、次いで社会福祉法人でこの2つで9割以上を占めている。

区分	分野	社福法人	行政等	NPO	営利法人	医療法人	学校法人	その他	不明	合計
実数	障害	250	17	31	19	27		2		346
	児童・母子	118	132	7	2		8	7		274
	高齢(H26)	259	18	17	350	4		64	24	736
割合	障害	72%	5%	9%	5%	8%	0%	1%	0%	100%
	児童・母子	43%	48%	3%	1%	0%	3%	3%	0%	100%
	高齢(H26)	35%	2%	2%	48%	1%		9%	3%	100%

(2) 苦情解決体制について

- ・福祉サービスにかかる利用者等からの苦情を適切に解決することは、社会福祉事業経営者の責務(社会福祉法第82条)
- ・対象となる福祉サービスは第1種、第2種社会福祉事業(社会福祉法第2条)
- ・社会福祉事業者による苦情解決のしくみ(平成12年6月7日付け厚労省局長通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」(以下「指針」という。))

【障害】

法人や事業所としての考え方や、苦情解決責任者等の配置や役職、対応の在り方などを定める、要綱等の設置については、要綱・規程が9割程度、対応のマニュアルを設けている事業所は、4割程度となっている。なお、要綱や規程とマニュアルの両方を定めている事業所は、127カ所と37%に留まっている。未作成や不明は3%程であった。

【児童・母子】

要綱・規程が6割弱、対応のマニュアルを設けている事業所は、4割程度と多くの事業所がマニュアルを定めている。なお、要綱や規程とマニュアルの両方を定めている事業所は、67カ所と24%に留まっている。また、未作成の事業所は57カ所と21%であり、うち50カ所は行政が運営する事業所であった。

① 作成しているもの(複数回答)

区分	分野	要綱規程	マニュアル	その他	未作成	不明	合計	回答施設数
実数	障害	313	139	10	5	6	473	346
	児童・母子	157	112	31	57	3	360	274
	高齢(H26)	481	518	46		22	1,209	736
割合	障害	90%	40%	3%	1%	2%	-	100%
	児童・母子	57%	41%	11%	21%	1%	-	100%
	高齢(H26)	65%	70%	6%	0%	3%	-	100%

② 職員の配置について(複数回答)

【障害】

苦情に対応する職員の配置については、苦情受付担当者、苦情解決責任者ともほぼ全ての事業所で設置している。

【児童・母子】

苦情受付担当者は2割近く、苦情解決責任者は3割近くの事業所で未配置である。両者未配置の事業所は15%に上っている。事業種別では児童館、地域子育て支援センター、放課後児童クラブなどの事業所で未配置が見られる。

区分	分野	苦情受付担当者	苦情解決責任者	配置していない	不明	合計	回答施設数
実数	障害	342	333	3	1	679	346
	児童・母子	227	200	40	5	472	274
	高齢(H26)	726	606	0	4	1,336	736
割合	障害	99%	96%	1%	0%	-	100%
	児童・母子	83%	73%	15%	2%	-	100%
	高齢(H26)	99%	82%	0%	1%	-	100%

③ 本会様式の苦情解決ポスターの掲示について

【障害】

本会が作成した苦情解決責任者等を紹介するポスターを事業所内に掲示している事業所は65%と高齢者施設(H26調査)より高くなっているが、掲示の意味等を含め掲示に対する周知活動を進める必要がある。

【児童・母子】

本会が作成した苦情解決責任者等を紹介するポスターを事業所内に掲示している事業所は35%と障害者施設より低く、掲示の意味等を含め掲示に対する周知活動が十分でない実態にある。

区分	分野	掲示	未掲示	知らなかった	不明	回答施設数
実数	障害	225	75	33	13	346
	児童・母子	95	83	80	16	274
	高齢(H26)	273	228	223	12	736
割合	障害	65%	22%	10%	4%	100%
	児童・母子	35%	30%	29%	6%	100%
	高齢(H26)	37%	31%	30%	2%	100%

④ ③以外に苦情解決体制の周知として行ったもの(複数回答)

【障害】

契約書や重要事項説明書等への記載が約9割、次いで利用手続き等での説明や施設内への掲示が約8割と、高齢者事業所(H26)と同様の傾向となっており、事業所で苦情体制の周知に努めていることがわかる。

【児童・母子】

施設内の掲示が46%、家族集会等での説明と利用手続き時に紹介が3割弱となっており、事業所で苦情受付体制の周知への関心の低くさが浮き彫りになっている。

区分	分野	施設内に掲示	施設の広報誌に紹介	契約書重要事項説明書に紹介	利用者・家族集会等で	チラシ・パンフレット	ホームページ	利用手続き説明時に紹介	その他	未周知	不明	合計	回答施設数
実数	障害	271	107	314	109	10	9	276	11	0	4	1,111	346
	児童・母子	125	47	38	79	32	30	78	21	42	32	524	274
	高齢(H26)	516	87	685	117	35	-	575	11	0	17	2,043	736
割合	障害	78%	31%	91%	32%	3%	3%	80%	3%	0%	1%	-	100%
	児童・母子	46%	17%	14%	29%	12%	11%	28%	8%	15%	12%	-	100%
	高齢(H26)	70%	12%	93%	16%	5%	-	78%	1%	0%	2%	-	100%

(3) 第三者委員について

指針では第三者委員の設置について、苦情解決に対する社会性や客観性を確保し、利用者の立場や施設を利用している特殊性に配慮した対応となるよう設置を求めている。

① 第三者委員の設置状況について

【障害】では、施設あるいは法人全体で設置している事業所が約9割で、未設置の事業所は1割となっている。

【児童・母子】では、施設あるいは法人全体で設置している事業所は2/3で、未設置の事業所は3割を占めている。

区分	分野	設 置			未設置	不明	合計	備考
		施設単独	法人全体					
実数	障害	311	128	183	33	2	346	
	児童・母子	177	92	85	84	13	274	
	高齢(H26)	310	55	255	399	32	741	法人と施設単独の重複 5
割合	障害	90%	37%	53%	10%	1%	100%	
	児童・母子	65%	34%	31%	31%	5%	100%	
	高齢(H26)	42%	7%	34%	54%	4%	100%	

② 第三者委員を設置している場合

1) 設置している第三者委員の職業(複数回答)

【障害】

設置されている第三者委員の主な職業は、福祉医療関係者、民生委員・児童委員が2割程度で並んでおり、次いで評議員、町内会関係者となっているほか、利用者家族関係者が委員となっているケースもある。委員報酬については半数程度が支給しており、その内容は実費か報酬のどちらかが多くなっている。

【児童・母子】

設置されている第三者委員の主な職業は、民生委員・児童委員が1/3を占めているほか、監査役や評議員の役員関係者や福祉医療関係者が次いでいる。利用者家族関係者が委員となっているケースもある。委員報酬の支給は3割程度であり、については半数程度が支給しており、その内容は実費が多い。

区分	分野	福祉医療	法律	財務会計	教育	評議員	監査役	民生児童委員	利用者家族	町内会	その他	不明	合計
実数	障害	151	1	5	29	110	44	144	20	74	140		718
	児童・母子	31	6	2	22	32	41	107	14	27	36		318
	高齢(H26)	177	32	23	62	-	-	-	-	-	212	8	514
割合	障害	21%	0%	1%	4%	15%	6%	20%	3%	10%	19%	0%	100%
	児童・母子	10%	2%	1%	7%	10%	13%	34%	4%	8%	11%	0%	100%
	高齢(H26)	34%	6%	4%	12%	-	-	-	-	-	41%	2%	100%

2) 第三者委員に対する報酬等

区分	分野	有	無	不明	合計
実数	障害	162	145	4	311
	児童・母子	54	121	2	177
	高齢(H26)	122	180	8	310
割合	障害	52%	47%	1%	100%
	児童・母子	31%	68%	1%	100%
	高齢(H26)	39%	58%	3%	100%

3) 報酬有の場合の内容

区分	分野	実費のみ	報酬のみ	報酬実費	その他	不明	合計
実数	障害	62	61	37	2	0	162
	児童・母子	36	8	7	3	0	54
	高齢(H26)	73	20	14	14	1	122
割合	障害	38%	38%	23%	1%	0%	100%
	児童・母子	67%	15%	13%	6%	0%	100%
	高齢(H26)	60%	16%	11%	11%	1%	100%

4) 第三者委員への報告について

【障害】

第三者委員への苦情状況等の報告に関しては、まとめて報告が約5割、問題ケースのみ報告、その都度報告がそれぞれ2割程度と、多くの事業所で何らかの形で状況を報告している。

【児童・母子】

第三者委員への苦情状況等の報告に関しては、問題ケースのみ報告が5割弱、まとめて報告が3割弱、その都度報告で1割程度と多くの事業所で何らかの形で状況を報告している。

区分	分野	その都度報告	まとめて報告	問題ケースのみ報告	報告していない	その他	不明	合計
実数	障害	57	152	67	5	29	1	311
	児童・母子	21	48	83	8	11	6	177
	高齢(H26)	31	130	102	11	26	10	310
割合	障害	18%	49%	22%	2%	9%	0%	100%
	児童・母子	12%	27%	47%	5%	6%	3%	100%
	高齢(H26)	10%	42%	33%	4%	8%	3%	100%

5) 第三者委員が活動しやすいように工夫していること(複数回答)

【障害】

第三者委員が活動しやすい工夫に関しては、定期的な施設訪問を行う事業所が3割程度と、第三者委員の活用を図ろうとする傾向がうかがえる。

【児童・母子】

第三者委員への苦情状況等の報告に関しては、取り組みなしが5割超を占めており、第三者委員活用への工夫が求められ

区分	分野	担当職員と一緒に相談	定期的に施設訪問	利用者家族の懇談会に参加	その他	具体的な取組無	不明	合計	第三者委員設置施設
実数	障害	34	99	47	59	124	2	365	311
	児童・母子	16	28	4	19	93	17	177	177
	高齢(H26)	32	52	38	32	165	13	332	310
割合	障害	11%	32%	15%	19%	40%	1%	-	100%
	児童・母子	9%	16%	2%	11%	53%	10%	-	100%
	高齢(H26)	10%	17%	12%	10%	53%	4%	-	100%

6) 利用者・家族等への第三者委員の周知方法(複数回答)

【障害】【児童・母子】

掲示板で紹介する事業所がそれぞれ7割程度と最も多く、次いで行事や保護者会での説明が約4割、広報誌での紹介が約3割となっている。

区分	分野	行事や保護者会等で説明	掲示板に掲示	家族に文書で周知	広報誌に掲載	チラシやパンフ	特になし	不明	合計	第三者委員設置施設
実数	障害	123	217	90	100	12	5	11	558	311
	児童・母子	65	117	28	47	24	5	12	298	177
	高齢(H26)	32	255	83	57	13	7	21	468	310
割合	障害	40%	70%	29%	32%	4%	2%	4%	-	100%
	児童・母子	37%	66%	16%	27%	14%	3%	7%	-	100%
	高齢(H26)	10%	82%	27%	18%	4%	2%	7%	-	100%

③ 第三者委員を設置していない理由について(複数回答)

第三者委員の配置が進まない理由としては、職員で対応が可能との回答が【障害】で4割超、【児童・母子】で7割超となっている。苦情対応へ外部の客観的な意見を取り入れや、事業者へ直接苦情を申し出ることによる弊害を恐れる利用者の立場を考慮した対応を進めるといふ、第三者委員配置への理解が十分でないことがわかる。

区分	分野	適当な人材いない	職員で対応可能	役割が不明確	その他	不明	合計	第三者委員未設置施設
実数	障害	5	14	2	7	12	40	33
	児童・母子	0	62	3	20	12	97	84
	高齢(H26)	47	223	28	92	57	447	339
割合	障害	15%	42%	6%	21%	36%	-	100%
	児童・母子	0%	74%	4%	24%	14%	-	100%
	高齢(H26)	14%	66%	8%	27%	17%	-	100%

(4) 苦情解決の取り組み状況について

① 苦情の受け付け状況(H25～26)

【障害】

過半数の事業所で苦情があり、事業所当たり年間1件の苦情が受付られている。今回の調査では30件以上の受付件数を報告している事業所が複数あり、事業所としての苦情の捉え方が影響しているものと思われる。

【児童・母子】

苦情があった事業所は5割近くあり、平成26年の事業所当たりの年間苦情受付件数は2.3件と、高齢者、障害者施設間の数値となっている。今回の調査では30件以上の受付件数を報告している事業所が複数あり、事業所としての苦情の捉え方が影響しているものと思われる。

年	分野	実数				割合		事業所あたり苦情件数(要望除く)	
		事業所	苦情有		苦情無事業所	合計	事業所		
			件数	苦情			要望等※		苦情有
H25	障害	161	292	-	185	346	47%	53%	1.8
	児童	119	418	-	155	274	43%	57%	3.5
	高齢(参考)	346	1,299	-	390	736	47%	53%	3.8
H26	障害	190	197	96	156	346	55%	45%	1.0
	児童・母子	128	300	181	146	274	47%	53%	2.3

※今回の調査では苦情に至らない要望等の数値も求めた。

1) H26苦情相談者の内訳

苦情の申出人は利用者と家族等を合わせて【障害】で8割【児童・母子】で9割と大部分を占めているほか、少数であるが職員からの申出もある。

また、申出内容では職員対応が4割前後、サービス内容で1～2割となっている。児童・母子施設において事故等被害損害、権利侵害が障害や高齢分野に比べて倍以上の割合を占めており、今後の取組の強化が求められる。

区分	分野	利用者	家族親類	職員	代理人	その他	不明	合計
実数	障害	146	124	5	1	32	20	328
	児童・母子	186	218	9	0	25	14	452
	高齢(H25)	461	497	35	9	42	255	1,299
割合	障害	45%	38%	2%	0%	10%	6%	100%
	児童・母子	41%	48%	2%	0%	6%	3%	100%
	高齢(H25)	35%	38%	3%	1%	3%	20%	100%

2) H26苦情相談内容の内訳(複数回答)

区分	分野	苦情									苦情に至らない要望等	合計
		職員対応	サービス内容	利用料	説明、情報提供	事故等被害損害	権利侵害	金銭管理	不明	計		
実数	障害	84	52	2	2	10	6	4	74	234	96	330
	児童・母子	142	49	3	4	29	22	1	95	346	181	527
	高齢(H25)	379	429	18	8	27	22	13	403	1,299	-	1,299
割合	障害	36%	22%	1%	1%	4%	3%	2%	32%	100%	-	-
	児童・母子	41%	14%	1%	1%	8%	6%	0%	27%	100%	-	-
	高齢(H25)	29%	33%	1%	1%	2%	2%	1%	31%	100%	-	-

3) 第三者委員が関わった件数

事業所に寄せられた苦情に第三者委員が関与したのは、平成25～26年で2～3%程度となっており、受付した苦情は事業所の苦情解決責任者などで解決していると思われる。

年	分野	第三者委員関与件数	総苦情件数	関与割合
H25	障害	5	292	2%
	児童	11	418	3%
	高齢(参考)	14	1,299	1%
H26	障害	7	290	2%
	児童・母子	16	481	3%

② 記録について

【障害】

寄せられた苦情の記録については、事業所の7割が全ての内容を記録していると回答している。しかし、「苦情受付簿のみ作成」「記録なし」「不明」を合わせると約2割になり、利用者等による事業所運営に対する評価の表れである苦情を、事業所運営に反映させる上からも、また事業の透明性を図る面からも記録の徹底を図ることが必要である。

【児童・母子】

寄せられた苦情の記録については、事業所の5割が全ての内容を記録していると回答している。しかし、「苦情受付簿のみ作成」「記録なし」「不明」を合わせると4割近くになり、利用者等による事業所運営に対する評価の表れである苦情を、事業所運営に反映させる上からも、また事業の透明性を図る面からも記録の徹底を図ることが必要である。

区分	分野	全内容を記録	重要なもののみ記録	苦情受付簿のみ作成	記録なし	不明	合計
実数	障害	247	26	18	4	51	346
	児童・母子	138	36	28	10	62	274
	高齢(参考)	381	84	48	5	218	736
割合	障害	71%	8%	5%	1%	15%	100%
	児童・母子	50%	13%	10%	4%	23%	100%
	高齢(H26)	52%	11%	7%	1%	30%	100%

③ 利用者の要望や意見を取り入れる工夫(複数回答)

利用者等の要望や意見を取り入れるため、意見箱等を設置している事業所が6～7割、アンケートの実施が3～4割となっており、多くの事業所で意見を取り入れる工夫をしている。

区分	分野	意見箱の設置	アンケートの実施	相談日の設置	何もしていない	その他	不明	合計	回答施設数
実数	障害	249	92	77	11	90	24	543	346
	児童・母子	173	121	28	24	41	28	415	274

	高齢(参考)	426	232	31	53	59	148	949	736
割合	障害	72%	27%	22%	3%	26%	7%	-	100%
	児童・母子	63%	44%	10%	9%	15%	10%	-	100%
	高齢(H26)	58%	32%	4%	7%	8%	20%	-	100%

④ 寄せられた苦情への対応

寄せられた苦情への対応では、障害、児童・母子とも担当者との話し合いが7割超と、多くの事業所が苦情解決責任者などと申出人との話し合い解決している実態がわかる。しかし、苦情対応の客観性や透明性を図る上からも第三者委員の活用を進める必要がある。

区分	分野	担当者と申出人の話し合い	第三者委員の関与で解決	第三者委員が解決	その他	不明	合計
実数	障害	268	38	8	1	48	363
	児童・母子	215	4	2	3	55	279
	高齢(参考)	492	5	2	44	193	736
割合	障害	74%	10%	2%	0%	13%	100%
	児童・母子	77%	1%	1%	1%	20%	100%
	高齢(H26)	67%	1%	0%	6%	26%	100%

⑤ 苦情内容や改善・結果の公表方法(複数回答)

【障害】

第三者委員に定期的に報告55%、理事会等に報告34%、広報誌やウェブサイトでの紹介28%となっており、公表に向けた努力していることがうかがわれる。

【児童・母子】

保護者会での紹介が3割、第三者委員に定期的に報告2割弱となっている一方、公表しないとする事業所が2割近くもあり、【児童・母子】分野の事業所は、まずは苦情解決の意義や重要性等の理解・把握が必要である。

区分	分野	利用者保護者会	広報誌やウェブサイト	施設内に掲示	第三者委員に定期報告	理事会等に報告	その他	公表しない※	不明	合計	回答施設数
実数	障害	67	96	55	191	118	76	15	40	658	346
	児童・母子	83	41	25	49	26	56	52	55	387	274
	高齢(参考)	97	30	88	127	112	187	-	220	861	736
割合	障害	19%	28%	16%	55%	34%	22%	4%	12%	-	100%
	児童・母子	30%	15%	9%	18%	9%	20%	19%	20%	-	100%
	高齢(H26)	13%	4%	12%	17%	15%	25%	-	30%	-	100%

※参考「公表しない」と回答した事業所の法人形態

区分	分野	社福法人	行政等	NPO	営利法人	学校法人	その他	合計
実数	障害	8		3	4			15
	児童・母子	7	35	6		1	3	52
割合	障害	53%	0%	20%	27%	0%	0%	100%
	児童・母子	13%	67%	12%	0%	2%	6%	100%

平成28年3月
秋田県運営適正化委員会
 〒010-0922 秋田県秋田市旭北栄町1-5
 TEL.018-864-2726/FAX.018-864-2702

各事業所の苦情・対応(アンケートより)

NO	種別	苦情	対応
1	高齢	利用者が他利用者の振る舞いについて(嫌なので、注意してほしい。でなければ退めたい。職員が上から目線で態度が気に入らない。)	話せばわかる利用者なので、優しく気づかせた。その都度注意してくれと本人の申出もあった。案じて注意などしても相手の利用者に通じない場合もあり、面談などの場で理解してもらう方法をとった。
2	高齢	職員の利用者に対する接し方、話し方など見下したような対応はやめて欲しい。	直接指摘された職員に苦情内容を話し対応の改善を求める。他の職員も含め利用者に対する接し方を話し合い統一した考え方を育てるようにすすめた。
3	高齢	職員の挨拶が見られない	職員に周知・改善した。
4	高齢	事業所内で苦情として取り上げる内容はありませんでした。日常生活での細かい要望等については、事実確認や話し合いを持ち適正な処理しております。	各課各部署に自治会、オンブズマンや面談日を設けるなど利用者の声を反映し易い環境作りに努めています。
5	高齢	職員が利用者をひいきして困ります。また、利用者に対する強圧な態度に辟易しております。	ご指摘を受け職員内で緊急会議を開き施設職員の対応に関しては話し合いの場をもち、専門職、プロとしてのかかわりについて再確認する。また、人権や虐待防止の勉強会を定期的に行うこととし利用者へのアンケート調査も行った。
6	高齢	通所事業を利用している方の家族より、自宅に送ってきた際、一日の本人の状況を家族に伝えず帰ってしまう職員がいる。	送迎時は、車からきちんと降りてその日の本人の状況を家族の方に伝える事を全職員に周知徹底した。保護者の方にも上記の対応について説明し理解を求めた。
7	高齢	洗剤を盗んで行く人がいる。風呂掃除をもっと注意して行ってほしい(浴槽がぬるぬるする)	洗剤については、盗みはしていないことを理解してもらい対応したヘルパーが不快な対応をしたことについて謝罪した。夫婦二人暮らしでしっかりされた方達ではあるが年相応の感傷なども見られる。掃除は手順を改めて確認して注意することを伝えた。
8	高齢	特定の職員から介助を受けたくない。複数職員で訪室時等は愛想よく介助をおこなってもらえるが、一人で訪れた際は介護拒否・強要等を感じられる対応をされた。	苦情解決責任者が特定の職員から事実確認を行い、双方の意見を聴取した。説明したと思ったことがご本人に対して不快感を与えてしまったことを認め、本人へ謝罪後双方和解している。今後は不適切な対応を改め、このようなことがないよう、指導を行っており本人たちも納得している。その後は関係良好で信頼関係を築き上げられるよう努められている。
9	高齢	「もう少し食堂の場所を暖かくして欲しいです」	床暖房の作動時間(タイマー)を30分早めることで納得していただく(施設長・サービス管理責任者対応)
10	障害	ご質問の趣旨と違う内容になりますが、私心として障害福祉施設の場合ご本人が苦情を申し立てたり、保護者から苦情を言にくい、あるいは保護者が世代交代をして施設訪問が少なく生活実態がわからないと言った面が見られるように感じます。専門職として苦情が上から良いいというわけではなく施設職員の不適切な言動等があると判断した場合は、サビ替、管理者や法人の長に「わたしはこのように受け取りました」あるいは「私はこのように感じました」「いかかでしょうか」と相手方の判断をお伺いする場合があります。	単に批判するだけでなく、気が付いたことを具体的に伝え改善点等についても「このような方法で・考えます」と伝える様にしています。施設は外の人の目が見えにくい特徴があります。携わっている職員の方々の意識や知識に差が大きいに思え、内部だけの努力の限界を感じます。外の目が入り指摘されることで施設のあり方などを変えて行く意識付けになると思います(これがよいとは言えませんが)知的障害者施設の場合、成年後見制度を活用する仕組みがあれば、外部の目が入り、少なくとも現時点よりは、障害者の方々の権利擁護、人権尊重に繋がってゆくと考えます。施設入所時に成年後見人を選任してご本人を守る仕組みが、保護者が変わっても続くといった仕組みが必要ではないかと考えます。相談支援専門員と後見人が付くことで、ご本人に相談する人がいる安心といういろいろな気付きを施設職員に促すことができると思います。
11	障害	缶回収時、他の会の分まで回収して行ったのではないかと連絡が入る。	・回収した職員に状況を聞き、すぐに謝罪の電話を入れている。後日施設長が謝罪に行った。職員間の申し送りを徹底した。担当した職員と一緒に現場に行き説明する。
12	高齢	行事の際、職員の対応に気分を害した。本人の嫌いなご飯を交換してほしいと周囲の人に聞こえるような声で話していた。家族は必要のないことを話しているがしつこく話すため本人が不安定になり顔に自傷があった。顔に跡が残ると困るので通院するとのこと。	職員は、食べてもらいたいという気持ちからの行動であることを理解していただきたい旨を話している。また、親は以前から思っていたことについても話している。その後は理解を示した言葉が聞かれている。今後は家族が一緒の行事の際は保護者に対応をお願いし担当や職員は見守りをする事とする。
13	障害	1. 自分が作業に行ったりして居室を留守にする時にSさんが居室に入って物色しているので何とかして欲しい。2. 居室に勝手に入らないように居室の入り口に鍵を付けてほしい。	1. 利用者には施設長と担当者で話し別紙のとおり「契約書」を書いてもらい、絶対に他の居室に入らないように約束してもらう。職員も十分に注意していくことを説明し納得してもらう。2. 居室の入り口に鍵を付けるのは事故防止の等の観点から困難であることを説明しその代り整理棚に鍵を付けることは可能であることを話し、大事なものはそこにしまうようにすることで、了承してもらう。
14	障害	サンダル(内履用)が切れたのに、職員が忙しいからと購入しに買物へ引率してくれない。	苦情解決職員が、支援員にすぐ対応するよう助言し班の協力を得て買物へ引率しサンダルを購入する。
15	障害	今年のコンビニバイキングは品数があまりありませんでした。4品だけでは物足りないです。飲物も良いものを出してほしいです。食べ物もだしてほしいです。	普段食べられないコンビニ商品を食べさせたいことがきっかけで実施してきたが毎回食べ過ぎによる嘔吐等問題が発生している。利用者は量の調整ができないため提供する段階で4品とした。カップめんは大きいサイズから普通サイズにした方がよいという支援員の声もあり自治会全体会にて説明しています。コンビニバイキングの形式を変えて1人1,000円の予算でコンビニに直接出向き、自分の好きなものを買って食べることを給食部会で企画し今年実施しました。

16	障害	当施設のHPの活動状況に写真を掲載されたが、肖像公表不許可だったので、モザイク処理が写真の差替えをして頂きたい。	苦情申出時点で直ちに写真を削除する。本件は、肖像不許可のチェック漏れで問題が生じた。今後はHPへの掲載写真の確認の支援員を入れることでこのような問題が生じない対応をとることとし、申出者に対応内容を伝え了解をもらう。
17	障害	ご本人が、職場体験実習に入る事となったため、体験を前に交通手段や勤務時間、休日などケース担当が中心となり、家族と電話等で打合せしていた。ケース担当は、本人とも直接打合せをしていたが、自宅にて母へ「不安だ」と話していた。また、モニタリングの際に「親の力に頼らず頑張る方向で」と話があったとの言葉や、実習後には「甘やかされていたから」との言葉も聞かれ、親の立場としてとても不愉快だった。	就労部職員(就労B型・就労移行)出席にて就労部会を開いた。部会において、利用者に対する支援は個別支援計画にそって統一した対応をしていくこと。その上で利用者本人のみならず背景にいる家族(親)の思いもくみ取りながら、良好な信頼関係が築けるように(対応)に留意していく。また、虐待防止に関する職員のチェックリストを週末に1回行いサービス管理責任者が確認し、職員の質の向上に努める。以上改善に向けて就労部全職員で認識をした。以上の内容をサービス管理責任者から母親へ報告し謝罪した。
18	障害	精神不安定となった利用者Aさんが、近くにいた利用者Bさんに突然掴みかかることがあった。Bさん保護者に状況を伝えたと、怪我をする恐れもあり未然に防止してほしかったとの苦情があった。	【Bさん及びBさん保護者への対応】・自宅へ訪問し謝罪し、掴まれた場所を再度確認した。・今後の対応について距離を保つなど未然に防止する旨を説明した。【事業所における対応】・危険予測が足りなかったため緊急時職員がすぐに対応できる配置につくようにすることや、利用者間の距離をとることとした。
19	障害	障害を持った子への対応について	担当が保護者と面談し対応策を支援員に伝え改善してもらう。
20	障害	通勤途中にいたずらをしていく利用者を見て、止めさせてくれとの連絡。GHの利用者が声を出しながら歩いたり、走ったりするのは迷惑だと市民から市へ連絡があり、どうにかしてほしいと市からこちらへ連絡があった。GHの仲間が時々暴れて困っている。皆と仲良く暮らしたいのでどうにかしてほしい。	利用者と同様に聞き取りを行い、事実確認。職員が同行し相談者宅に謝罪に行った。施設長も謝罪に行き利用者の障害について理解してもらい円満解決した。障害ある人が地域で生活するのは当たり前のこと。道を歩くなどは指導できない。障害ある人が暮らしやすい環境作りをしてほしいと市へ要望。市民へも障害を理解し見守ってほしいと説明してもらった。暴力・暴言等の行為があった場合は聞き取りを行い、事実確認、本人への助言、指導の他、家族への報告を行う。現場にいた職員は連絡ノート、日誌に状況を記録する。
21	障害	当施設では誕生日を迎えられた利用者を祝福するため、誕生日を迎えられる利用者の氏名を行事板に掲載するとともに、施設内放送において利用者にお知らせしていた。これに対し9/2に開催した「施設長と語る会(西棟女子)」にて誕生日の利用者氏名を行事板に書かないで欲しい誕生日の放送をしないで欲しいとの要望が利用者数名からあった。	①利用者全体の意向を確認するため、10月7日の「施設と利用者の懇談会」にて利用者へ尋ねるが、半分半分の状態であり、施設側から利用者自治会に対して検討を依頼した。②10月23日の「職員と利用者自治会役員との連絡会」にて利用者自治会役員にて検討しアンケートを実施することになった。③アンケート結果(利用者数:76名)誕生日氏名の行事板掲載:24名 否:28名 どちらでも良い:24名④12月2日の「施設と利用者の懇談会」にて利用者全体へアンケート結果を報告し、ご意見があれば寄せてもらい、それを踏まえ新年度から対応したいと施設長から利用者全体へ話をした。⑤アンケート結果や利用者の皆さんの反応等を基に12月10日の「運営会議(職員幹部会議)」12月17日の「職員会議」にて意見交換をし拒否的な考えの利用者の数を考慮した結果、H27年4月1日から利用者の誕生日利用者にもその旨お知らせした。
22	障害	面会時母がカウンセリングルームでの面会を希望していたが、静養室に案内してしまった。母は静養室のような医療的つくり抵抗があり、苦情として申出たもの。	職員が保護者の要望を共有していなかったため、情報の共有を徹底するようにした。また、保護者へも謝罪した。
23	高齢	夏だと冷たいものが欲しいので冷やし中華やざるそばやそうめんなどを出してください。(意見箱への投書)	ざるそば、そうめんに関しては関係部署とも相談し導入を検討させていただきたいと思っております。冷やし中華はすでにメニューにございますので、今後とも夏の風物詩としてお楽しみください。
24		①弁当に箸が入っていなかったと問い合わせあり②弁当のおかずの数が注文した数より少ないと問合せあり。	①②ともに不足分をすぐにお届けし謝罪する。①については弁当仕分けの際に、確認を怠っており②については厨房にて利用者が作業した後の最終確認を行っておらず、利用者任せになっていた。今後このようなことが起こらないよう厨房、仕分け、配達者の3つの部門でしっかり確認を行うよう徹底する。
25	障害	利用者の居室の棚のリフォームを行う際にMさんより他居室と同様のタンズ形式にしてしまうと、うまく自分で行うことが出来ずに衣類の整理を介護員に頼まなくては行けなくなる。障害を持って自分でできることは自分で行えるよう施設として支援してほしいとの申出あり。	本件は、直接施設長に申出られており、利用者ができていたことが出来なくなるという状況があっただけではないということで、担当者に確認し、洋服タンズ形式に変更している。なお、その際に、リフォームにかかる他居室の利用者にも要望に伺うようにとのことで、聞き取りし他3名が同様の申出をされたため同様に変更している。
26	障害	短期入所中の利用者Kさんが、居室に入り棚や引出しを開けられ、飲食物等を持って行かれた。部屋には鍵もかからないので心配である。Kさんは自分を含め色々な人の居室に勝手に入っている状況で困っている。	苦情内容をKさん本人に伝え事実確認をする。「今後他利用者の居室には入らないでほしい」旨をお願いする。居室の施錠については、難しいことから代わりとして、施錠可能なロッカーの使用を提案することで申出人本人の了承を得ている。
27	障害	知人より悪口を書いたメールが届く。以前にも同様のことがあり、携帯電話の番号をかえて欲しいとの訴え。	メールを送信したとされる利用者に対し事実確認を行う。本人メール送信したことを認め、送信した理由を聞くと、知人伝いで悪口を言われたため仕返しにメールを送ったとのこと。不満があるときはまず職員に話すことを伝え、そのようなメールを送らないように話し、申出人には対応の状況を伝え、不安であればメールをブロックする機能を使うよう助言し了承を得る。
28	児童	土曜日、長男2歳を連れて保育室へ入った母親に職員が「仕事とお休みの時は家で一緒に見ていただくようにしているのですか…」というような感じで言われた。私の休みを知って職員は言ったのだろう。私はいけないことをしたのだろうと自分を責めていたら泣きだした。園長に聞いてもらいたかった。との言葉の暴力と思った苦情であった。	事実確認したところ、「今日 お仕事 お休み…」と余暇をゆっくり体を休める時間に使ってほしい思いで言った職員の言葉を自分なりに解釈「休みの日に子どもを園に預けた事が悪いこと」そんな感情から職員がそういっただけだと思いきや、園長に聞いてもらいたかった。以前より精神的に不調を訴えていた方でしたので、じっくり傾聴しながら手を握ってあげた。泣き出したため体をさすることで気分が落ち着き笑顔で帰られた。帰りの言葉はありがとうございました。
29	児童	保育士にトイレの失敗を責められていた。ある保護者が見ていて伝えてもらったが涙が出た。注意の仕方に気を付けて欲しい。	園児にかかわった職員に確認し、反省したことを当保護者に伝えた。職員会議などでこのことについて話し合い相手の立場になって言語や行動を行うよう共通理解をし努める。

30	児童	(2歳児の女児の母親より)園の牛乳の時間に間に合うように登園をしているが、土曜日登園したところ、すでに飲み終えておりクラス担任に「時間で飲んでいるので…」と説明を受けた。その時、座っていた他の職員が下から見上げるような視線で話している自分を見ていたとのこと。その視線が自分を見下しているように感じて憤慨した。	電話での話だったのでまずは内容をよく聞き保護者の思いをくみ取り、謝罪し、今後対応に気を付けていくよう伝える。クラス担任、その時に対応した職員に詳しく様子をたずね原因を探る。後日迎えに来た母親に改めて謝罪しその後園長、主任で職員の対応について謝罪した。会議でその事例を報告し保護者の受入に気を付けていくように話し合った。
31	児童	家で捕まえたクワガタを飼育ケースに入れて園に持ってきたA男。クラスでトラブルがあったようで、次の日持ってきては迷惑。担任がA男母に叱られることになった。親の自分に話さずわが子にいうとはどうということなのか不満があるのなら直接話して欲しい。前担任は何でも伝えてくれたのに、今年の担任は……	新年度となり担任も変わった5月だったので、保護者との信頼関係がまだ不十分ではと言えなかった。苦情受付係が言い分を十分聞き入れ担任に伝えたのち、面談。園での様子(虫を持っていくことで優越感を持ち他児を言いなりにしたり仕切ったりしていたりしていた)を伝える事で我が子が自分に都合よく話していたことがわかり誤解がとけた。園内でも虫について(飼育や持ち込み)のルールができ、全員で話し合いをもう共通理解できた。他の保護者へも園としてのルールを伝え、その後のトラブルは無くなった。
32	児童	土曜登園時、脱臼の疑いがあったため母親に連絡する際、職場に電話連絡した。しかし、当日は母親の病院受診だったため職場には不在で母親の携帯に電話したところ連絡がとれた。～週明け母親より連絡帳にて～土曜保育希望届に歯は受診の為と理由を記載していたのに職場に連絡があった。担任以外の職員への伝達体制をしっかりと行ってほしい。	当日、担任より連絡帳で謝罪、また翌日登園時に電話連絡対応した職員が確認不足であったことを母に直接謝罪する。職場から電話がかかってきたので職場に心配をかけてしまったことだったが承してくれた。電話連絡する際、土曜保育希望届記載の「理由」や「緊急連絡先」を確認するべきであった。土曜日は担任が不在である場合も多いので、必ず確認することを職員で話合う。
33	児童	①園外に設置されている汚物入れが壊れている	①新しいものを購入
34	児童	②絵具用のスモックを準備してほしい	②準備した。
35	児童	③玄関横の通路の使用にルールを設けてほしい	③危険な所なので通行禁止にした。
36	児童	登園時に自宅からバス停まで徒歩で移動中、小学生から嫌がらせや暴言を言われている。何とかならないのかと保護者から連絡があった。	保護者からの連絡を受けて、地域の小学校に連絡をいれる。教頭先生が対応され地域やその時の状況を説明している。利用者もストレスを抱えながら生活していることを理解してほしい事を伝えている。学校側が理解を示し、保護者にもその旨を伝えている。
37	児童	親子遠足が5月末の(金)だが、休みを取るのが難しい。他の保護者はどう思っているのか。(土)ではだめなのか～3歳児で入園	以前は、行事がすべて(土)に行われていたが、(土)休みでない方も多くなり(土)(日)と外出の計画もあたりで役員会の議題にもなりアンケートを実施した。その結果、運動会と発表会は(土)の実施で、遠足は平日でも良いという意見が多かったため、平日に行っているというこれまでの経緯を説明し、保護者の参加が難しければ、保育を受ける事を伝えると安心された様子だった。
38	児童	行事等における駐車場の整理について苦情がありました。	各行事等には必ず駐車場係を置くことにした
39	児童	インフルエンザ予防のためマスクをさせたいが忘れてきたので、着用させてほしいとお願いしたのにすぐOKをだしてくれなかったので大変憤慨しているとのこと。	電話で依頼を受けたが、「予防のため、子ども用マスクを園児全員に着用させてほしい」と言われたと思い、「多くは用意をしておらず、全員には無理です」と答えた。本児にはすぐ園のマスクを着用させたのだが気を悪くさせた様子だった。文書で丁寧にお詫びし誤解をとく。
40	児童	運動会終了時、未就園児が道路に飛び出し車で引きそうになり、急ブレーキをかけ止まる。幸い止まることができよかったが、自分も怖い思いをしたので、このことを園側に話して欲しいと運転手の方より5歳在園児祖母を通して連絡がある。	保護者の危機管理不足の為、意見要望の内容と自分の子どもから目と手を離さないようにしてほしいという内容のお便りを全園児に配布する。また、行事がある際にその都度事故防止についての呼びかけ文をお便りに入れて配布する。
41	児童	友達が遊びのつもりでブロックで剣を作りふざけておでこをたたいてこぶを作ってしまった。帰りのバスで職員が祖母に説明し謝った。翌日、母からの連絡帳に「もしブロックが目に入ったら大変でしょう」との記入があった。	すぐに母親に連絡をいれ謝罪する。「わざと叩いたのではないこと、すぐに薬を付けたことを説明した。母親も「男のだから戦いごっこをするが先生方もよく見てほしい」との話もあり職員には遊んでいる時間は特に注意して周囲を見てふざけて怪我をさせないように話す。
42	児童	待機児童なので、募集枠を拡大してほしい。4年に上がるが、このまま預かってほしい。	定員を4名拡大した。
43	児童	保育所に持っていくタオルなど持ち物について口答で言われてもわかりにくい。(自分は病気なので…)人と会って話すのもできない状態なので、できれば口で言うのではなくお便り帳に書いてほしい。	母親の精神的な苦痛を減らすためできるだけ保育所にあるものは貸すことにし連絡は最小限にした。また、関わる職員を特定し(主に所長)言葉で伝える時は体調を考えたり、母親の表情などから判断して伝える様にした。※精神的な病気だから一見すると普通の人に見えるため担任の伝え方に問題があった事例です。
44	児童	保育所前の坂道にアカシアの枝が長く伸びてきて歩くときに危ない。	手の届くところは保育士が枝切ばさみでカットし市の方からシルバーが2名来てくれて草刈り作業をしてくれた、
45	児童	園と学校の間のグラウンドへの通路で、給食材料搬入業者の車がグラウンドを走り来ると衝突しそうになる場面を目撃したので、子どもの安全のためにも車には二人以上乗車し必ず後方確認してほしい。	早速、各搬入業者に事情を説明した。下記の約束を厳守してもらおうこととする。1. 早朝以外の車の乗り入れは危険なので禁じる2. 給食材料は車を敷地外に止めて納入する。3. やむを得ず通路へ止める際には必ず安全確認をする。その後、搬入業者の理解と協力により通路への乗り入れは見られなくなった。
46	児童	1歳児にも歯磨きをしてほしい	書面にて回答する～1歳児では危険が大きい。個人差が大きく個々に対応するのが難しい。歯磨き指導を継続していく
47	障害	措置入所している利用者の母親からの申出あり。本人の担当職員から下着購入の依頼を受けたが、入所時に下着の購入は措置費で賄うと説明を受けていたため事実確認を求められた。	電話にて支援主任から母親の事実確認について連絡をいれる。入所時に説明した内容(下着は措置で対応)で間違いのないことを説明する。担当職員の認識不足により混乱させてしまったことを謝罪。後日、措置費から下着を購入している。

48	児童	①駐車場の入り口を整地してほしい。②駐車場に深くて広い水たまりがで き、子どもが帰る際大変であった。どうにかありませんか。	①駐車場の場所は借りている土地なので、勝手に舗装はできませんが、 大きな石は避けて小さな石だけ穴埋めしました。様子を見ていきたい。② 数日前より気になっていたため、事務局に報告、駐車場、工事依頼をして いたところであったと伝えた。(後日業者が砂利敷をする。)
49	障害	子どもが暴れて興奮したため、制止しながら「このようなことをすれば、よ その施設に行かなければならなくなるよ」と不適切な言葉かけをしたこと に対し、保護者から改善と謝罪を求める苦情が寄せられた。	職員に確認したところ、申出と同様の内容が確認され職員は不適切な対 応であったことを認め、以後注意することを弁明していた。すぐに保護者 に連絡し謝罪した上で、経緯の発端となった状況を説明し保護者の理解 が得られ一件は収まった。
50	障害	施設内で起きた事後(けが)対応であるが、下校時ホールで遊んだ後の 掃除中にふざけて走り回っていたため、友人の持っていたモップの柄が顔 にあたり、鼻の上が赤くなってしまった。女の子の顔に傷ついたこと、再受 診同行をしてもらえなかったことに、母親が怒りをあらわにする。	モップの柄が当たったことにより、女の子の鼻と頬が赤くなったため、すぐ に冷やして様子を見た。仕事から帰ってきた母親に報告の上、担当と施 設長が謝罪した。大事をとって近所の小児科を受診してもらった結果、骨 などに異常はなく軽傷であった。受診の際保険証の提示がされておらず、 次回の再診時はその確認もあることから母親に連れて行ってほしい旨 をしたところ、施設側で連れて行かないことどちらが加害者なのかと激 怒する。これに対し誤解を招いてしまったことのお詫びをしたところ理解 が得られた。法人会長に早急に事故報告と今後の対応策としての「ヒヤリ ハット」マニュアル作成について報告を行うとともに職員会議において事 故防止の周知徹底を図った。
51	児童	言葉や対応が好ましくない先生がいる。研修なり指導なりして頂き、評判 のよい保育園で居続けてほしい。保育園が大好きなのであえて書かせて いただきます。	保育士の態度、対応について毎年4月に園内研修を行い共通理解を図つ ていたのに残念に思った。貴重な意見として深く心に受けとめ、園内研修 で取り上げヒヤリハットとして話し合える。個の問題としてではなく一 人一人が自分を振り返るようにした。今後職員のふさわしくない行動、言動 などがあつたら、いつでも知らせてほしい事をアンケートの内容、要望へ の対応と合わせて公表した。
52	障害	入所中の母親より、子どもが男性職員に「おまえ」と言われ「怖い」と話 していた。母いわく、どんな状況であったかわからずに不適切な言葉の使い 方は気を付けて欲しいと訴えがあつた。	訴えた母親に謝罪し、当該職員には今後注意する旨を伝える。また、「お 前」と言った職員に対し、直接保護者から苦情があつたことを伝える。本 人も日ごろから言葉遣いには気を付けていたようであつたが、今後も気 を付けるようにすると反省する。職員会議等でも職員に言葉遣いについて の注意徹底を促す。
53	児童	園児Aが通園バスを待っている間に別の園児Bに噛まれ負傷。園で湿布 等の対処をし帰宅の迎え時に家族に報告。帰宅後もA君は噛まれた部位 が痛いということで市内の救急外来を受診。その日、B君宅からは謝罪の 連絡がなかったため、園の対応を不信に思い後日、子ども同士のトラブル があつた際は、双方の保護者に必ず連絡してほしいという書面での申出 があつた。	A君宅に園長、担任が出向き対応について保護者の説明、謝罪した。園 内でB君からA君に謝らせたため問題ないと判断したことも苦情に繋が つた原因の一つである。園の対応として、今後はトラブル時は必ず双方 の保護者に連絡をし誤解をまねかない対応をする。また、園通信にて全保 護者に対しトラブル時の対応について周知し加えて協力を頂けるようにお 願ひした。
54	児童	園児送迎の車が多数道路に並び迷惑している。社会福祉法人の地域貢 献が叫ばれているが地域住民の迷惑を考えるとほしい。車が混んでいる時 (17:40～18:00)職員を誘導に充てて欲しい。	匿名の為、連絡できない状態。苦情受付と同時に(その日から)職員が誘 導し苦情申出者への対応とした。
55	高齢	送迎場所に予定時刻より早く到着し、まだ家族も到着していなかったが利 用者Aさんには降車してもらい次の送迎に向かった。その後Aさん家族か ら、予定時刻より早めに到着したもののすでに本人が送迎車から降ろされ 待機していたことやまた、一人で待つことになる際には、本人が持参の携 帯電話で母親に連絡することになっていたが、連絡もなかったと電話が あつた。	事実を確認した上で母親に謝罪し、本人へも再度送迎時の対応を確認 し、不安な気持ちの軽減に努めた。今後は送迎車が到着する時間になつ ても家族の迎えがない場合に限り送迎場所で待機してもらふ事とし、本人 が携帯電話で母親に一報を入れることを確認してからその場を出発す ることとした。今後同様な事がないように職員で対応を再度確認し統一 している。
56	児童	女児園児(年中児)が、トイレドアにぶら下がりがドアを破損する。その内容 について、迎えの母親に説明したところ、弁償という考え方が先行し、「な おせばよい」という言葉で終えてしまい、「弁償」の必要はないことを伝え た。翌日、第三者委員に連絡していた事が(玄関先の掲示板の第三者委 員名と連絡先をスマートフォンで撮影していく)第三者委員の訪問で判る。	第三者委員は、両者の意見を聞くべきであるとして来園。園側として弁償 してもらふ意思のないことを伝える。(あくまでも子どもに注意喚起してい たく旨のみ)母親は、第三者委員に連絡したことすら、園には報告されて おらない。内容について納得したのか、以降特別な事はない状況であつ た。
57	児童	正面玄関の戸の開閉時、戸の取っ手とガラス戸の間に指を挟んでしま い、危険だと思われる。間にクッションになるようなものを付けるなどして 対処できないかという内容だつた。	早速その日の帰り、担任が母親に確認したところ話だけでは状況が把握 できなかったため、現場に行き状況を確認した。母親には知らせてくれた ことに対し礼を言い、すぐに対応することを伝えた。原因は戸庫を交換し たばかりで以前に比べ戸の滑りもよくなっていたこととその勢いで戸枠上 部についたストッパーが外れていたことに気付かずになっていたことによるもの だつた。(玄関戸には開閉時に気を付けて欲しい旨を貼り紙をして対応し ていた)すぐ、業者に依頼し修理してもらった。
58	児童	監視体制について「遠足の際に園児の兄弟(小学生)が蛇口の水を大量 に出して遊んでいた。その子の保護者も保育士も周りにいなかったの で自分ともう一人の母親と止めた。また、遊具で遊んでいる時も保育士が 側についていなかった。大きなけがをした場合見ていなかったでは済まな いと思う。どこでも環境構成が大事なのではないかと」の苦情を連絡帳 により受け付ける。	連絡帳での謝罪と全園児の保護者に対して、書面で職員の監視体制が 徹底していなかったことを謝罪する。(後日母親より電話が入る)安全管 理に留意していくことを再度職員で確認しあつた。
59	児童	園の年末年始の休みが長すぎる。ほとんどの企業は30日から休みで、29 日は仕事の人が多いと思う。せめて29日は保育してほしい。各家族 で頼む人もいないのでたいへんだ。他の園では申し込みれば保育してくれ ると聞いた。今回は、父が休みをもらった。	困っている家庭もふまえて、両親の仕事、さらに見てくれる人がいない場 合は事情を聞いて大湯保育園がわかば保育園で保育を考えていく。
60	児童	敷地内のグラウンドの端の木々にアミノロが大量発生する。毎年、消毒や 駆除は行っているが予想以上に多く、林家の庭や屋根にも飛散する。近 隣の方から子育て支援課に直接連絡が入る。	隣家に接している大きな木2本伐採。他にもグラウンド周辺の桜などの枝も かなり伐採する。アミノロの防除作業も年に2回行う。
61	児童	苦情のほとんどが、DSカセットがなくなったことに対して保護者からの苦 情です。	持ち物は(特にDS、DSカセットなどは)小学低学年は、保護者の判断で 持ち込みをする。高学年は保護者と本人とで話し合いをして持ち込みをす ること。館内での保管は、リュックへ入れるなどの対策を取っています。

62	児童	降雨量が少なく公園の土が乾いてしまい、その上強風が続いたために児童が遊ぶと砂ぼこりがひどいとの苦情	こまめに散水をすることで対応
63	児童	他から依頼され、園で取りまとめる配布物の提出が遅れたので催促するとちゃんと言ってもらわなければわからないとノートに書かれていた。	その配布物にも締切日は書いてあったが、担任からのお知らせも添えることとし、丁寧な対応を心がけることを職員に周知し詫げる。
64	児童	学校への不登校について相談2件①新入生ですが、登校日になると腹痛となり不登校となる②2年女子ですが友達関係がうまくいかなく不登校の意思があった	①について～無理に登校させずに見守っていただくようにした。また、児童館には来館をすすめるように対応半月毎で通常通りに登校し来館している。②について～見守るようお願いする。1か月くらいで平常登校となった。なお、来館時には話しかけをできるだけ多くしリラックスできるように心がけた(現在は通常通りとなり春からスポ少で元気に頑張っている)
65	児童	保護者へのアンケートを実施。回収して結果報告をしてから数か月後にご意見箱にアンケート用紙が二通入っていた。①特別保育事業、延長保育について②職員の対応について	・全職員に内容を説明して、保育の質は保育者の資質と認識して、日々の保育に臨んでほしいと話した。・保護者への対応として「園便り」に職員の行為を謝罪し、今後の職員の個人名をあげてほしい事や法人として厳しく対応する旨を載せた。
66	児童	毎回のように忘れ物をする子に声をかけて、自分から確認できるようにしてほしく、声をかけ続けてきたがお母さんの協力が必要と思えたと次のように報告あり	帰るときに忘れ物はないか？子供たちに声をかけスタッフが確認するようになっているが、家から忘れ物(スポ少の道具)学童からの忘れ物などいつも同じ子が忘れていくのでお母さんにお話すると〇年生だから忘れるのは仕方がない。それでもスポ少の忘れ物は本人がいけないというので、御家での声掛けをお願いしたく話をすると取りに行きたくてまで行く必要はない。など、すごい剣幕で話をされ切られた。取りに行く行かないの問題ではなく、私たちスタッフは何回も繰り返し声をかけてもらい、忘れ物しないようになればと話をさせてもらったが、残念に思った。
67	児童	《害虫駆除に関して》①事前に散布する薬剤名、散布名、散布方法及び散布後の対応についてなど詳しい説明なかった。②私物の持ち帰りを促さなかった。③汚染されたかもしれない昼寝用布団等の弁償と要求。	設置者である行政と相談し解決～①②に対しては、今後の実施時、事前に保護者へお知らせをし布団等の持ち帰りを依頼するなど改善した。
68	児童	特定の保育士の連絡ノートの書き方に不満を訴える。	書き方に配慮が欠けていたことを担任も反省しお詫びをした。園児の園での様子を詳しく知っていただき、ご家庭でも適切に関わっていただきたい思いもある事をお伝えし和解となった。現在はよりよい関係となっている。
69	障害	子どもたちが集まる部屋への網戸設置希望に関する内容	予算獲得に向けて検討中。要望者本人へ上記について説明、納得を得た。
70	児童	地域住民からの苦情①子どもの声がうるさい②エンジン音がうるさい。記録を書くときはエンジンを止めて書いてほしい	①利用時は窓を閉める(必要に応じてエアコンを使用)その後、苦情は聞かれぬ。②リフト車のリフトを使用する際、バッテリー上がり防止の為、エンジンをかけて使用している。記録も走行距離を確認し記入してからエンジンを切っている。必要最小限の使用であり、解決に向けて対応を検討中である。
71	児童	登降所に保育所通園バスを利用しているが、添乗者(保育士)の言葉が気になった。バス停には祖母が付添いバスを利用している。姉妹で利用しているが妹がバスの乗降口横の席に座ろうとしたので、添乗員(保育士)が「そこには座れないの」と対応した。その言い方が2歳児に対してきつく感じられ、かわいそうに思えた。	母親が保育所にきた時に主任がこの件について話しかけた。祖母がバス乗車の際に気になったことを母親に伝え、母親から保育所へ話があった。・祖母、母親が不快に思った事についてお詫びをし職員が共通理解して対応する旨を伝えた。バス利用の際は安全第1に考え座席をより安全な所にしての事を伝えた。本児が座ろうとした席は、乗降口の近くでバスのドア開閉の際に子どもの手などを挟むことのないように段ボールを設置しすわらないようにしている。添乗者の近くすぐ届く場所、見える場所に着席させている事などを伝え今後も安全、安心して利用できるようにしていくことを伝えた。バスに添乗する職員は交替で行っているため職員により話し方や対応の仕方が違うこともあったので、バスに乗車している運転士、主任、保育士で「バス添乗マニュアル」を作成し確認する。
72	児童	隣接住宅境界部分の雑草がひどかったので業者に依頼して除草シートを設置したところ、林家より「降雨時シートに雨の当たる音が大きくて気になる。また、シート設置箇所をとり抜けする人もいる」との苦情が寄せられた。	騒音に気付かず不快な思いをさせたこととお詫びする。設置業者、福祉事務所、児童館、事務局で話し合い、雨だれの落ちる部分に碎石を敷いたところ、雨音は気にならなくなったとのこと。また、通り抜け防止対策としてチェーンを張り看板も設置した。
73	児童	児童クラブ年末の利用について保護者に確認したところ、職員の話方がきついと誤解され、気分を害して帰られる。	職員会議を持ち、改めて対応について話し合う。利用の確認については保護者へ誤解のないように伝え方を工夫して丁寧な対応に努めることとした。
74	児童	TV番組の録画に対する不満。録画予約が何度か取り消されている事があると怒った口調で職員に訴え改善を求める。	他の児童に職員より「録画予約を消さないよう、気を付けて使用してもらいたい」と伝える。(直接他の児童に自分の意見・気持ちを伝えることが苦手な児童のため、職員が代弁した)