

平成27年度に各施設が受理した苦情案件は87件、法人本部苦情受付責任者並びに法人本部苦情解決責任者が対応した案件または第三者委員が対応した案件は0件でした。27年度の苦情取り組み状況（抜粋）については以下のとおりです。

平成27年度苦情取組状況（抜粋）

1 運営にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	保育園	園児の父より「担任の先生をお願いしたい」と電話があり、「早朝に子どもを保育園に送り、朝の支度をする時に、着替えを入れるかごが出ていなかったり、かごを出してほしくて職員に聞くと『わかりません』と言われる。新人や若い人の教育はどうなっているのか」と怒り口調で言われる。	保護者の気持ちを聞いたうえで職員に伝わっていなかったことを謝罪し、全職員がきちんと周知するようにする旨回答すると、「担任は信頼できるから言うんだけどね」と口調も穏やかになった。 保護者にとって、朝の時間はとても忙しいため、スムーズに支度ができるよう再度全職員で確認し、誰が早朝の当番になっても対応できるようにする。
2	保育園	園児の母が夕方迎えに来た際、園児がいないことに気づき、保育園周辺を捜したところ、保育園を抜け出して隣地公園にいるところを発見した。当該園児は同日の午前中にも一人で保育室から出て隣地公園に行ってしまうっており、翌日、不安を感じた保護者から、 ①このようなことが起きた経緯 ②一日に二度も本児を見過ごしてしまった原因 ③原因に対しての対応策、改善策を報告書にまとめて教えてほしい。そして、安全で安心できるようにしてほしいと申し出があった。	同じ日に二度も見過ごす事故を起こしたことは本当に申し訳なく、保護者に謝罪する。 法人本部にも園児の父から連絡があり、園の対応を注視してほしいという要望を受け、園に今後の対応についての指導を行った。 園は朝礼にて職員に事故を報告し、防犯カメラの記録を含めた事故の経緯をまとめた。そして、緊急の職員会議を開き、事故原因を担当者の証言を基に明らかにした。 原因については複数のミスがあったことがあげられ、その対策について話し合い、原因・対策・今後の改善策を事故報告書としてまとめ、補足説明とともに保護者に手渡した。以降申出者から返答はないが、二度と繰り返すことのないよう改善策を実行し、信頼回復に努めている。
3	母子	利用者より ①職員に子どもの保育園迎えの依頼をしたが、伝達されていなかった。延長保育料も発生してしまったが誰が払ってくれるのか。 ②職員の発言や対応に良くない部分を感じられ、気分が悪かった。「若いから」と馬鹿にされているように感じた。 と苦情がある。	①保育依頼の把握ができていなかったことを謝罪し、発生してしまった延長保育料は施設で支払う。②今後は不適切な対応や発言がないように徹底していく。旨説明し謝罪した。 申出者からは「今回は少し時間を置いたことで自分も冷静になることができたので、文書として苦情を申出る気持ちはなくなった。また、自分がすぐに感情的になってしまうところもあったと感じる。今後同じようなことがないよう徹底してくれれば、今回は話を聞いてくれたことで解決としてくれて良いと思う」と返答があった。

4	母子	<p>利用者児童が習い事のため施設での遊びを切り上げて居室に戻るが、申出者である母と約束した時間に間に合わなかったため、母より事務室にインターホンで「子が約束の時間を守れず、子を連れて習い事に行くタイミングを逸してしまった」という連絡がある。母は今日の習い事は子が一人でいけるような場所ではないと話し、職員からも子を一人で習い事に出すことには不安があると伝えたが、最終的には子を一人で習い事へ行かせることにしたようで、子は習い事の準備をして出かける様子であった。しかし、以前に習い事で同様のやりとりがあった際に、施設が再度親子で話し合うよう促したために時間がかかり、家を出たのが遅れて習い事が受けられず、トラブルになった経緯があったため、今回は習い事へ施設長が同行した。帰宅後に子から施設長が同行した旨を聞き、驚いた母より「施設長が同行したことは知らなかった。子がそのことを教えてくれなければ今日の状況も知らなかった。そのことに対してどう思っているのか」と話がある。</p>	<p>子に同行した状況を伝えなかったことや不快な思いを与えたことについて職員から謝罪する。申出者より、今回のような状況になった場合どうすればよいかとの話があり、どんな場面であっても母と職員とで状況や考え方を確認し、お互い了承してから行動すれば認識のずれはなくなるだろうと伝え、母も同意だと話し合った。</p> <p>母からは「今回のことは忘れようと思う」と言い、同行した施設長に対しては「ありがとうございますと伝えてほしい」とのこと。翌日、再度母から「何かある時にはその都度報告がほしい」等前日と同様の話があり、母の意向を踏まえて話を聞いた。</p>
5	母子	<p>申出者親子が職員の宿直室に来室し、朝の開門時間が過ぎているが、事務所や玄関の鍵が開いておらず、外に出られないと話がある。</p>	<p>玄関、門の開閉は管理人が対応しているが、この日は時間になっても起きておらず対応できなかった。全面的にこちらの不手際であり、すぐに対応するとともに謝罪した。警備員からも謝罪し、了解いただいた。また、今後このようなことがないよう指導した</p>
6	高齢者	<p>「利用料の支払い時、1階に事務の職員がいるにもかかわらず対応せず、わざわざ他の職員を電話で呼ぶことに利用者家族が立腹している」と利用者のケアマネージャーより報告がある。</p>	<p>報告を受けた職員が利用者のケアマネージャーに謝罪し、今後は速やかに支払いができるようにすると伝える。</p> <p>当該利用者家族にも、利用料支払い時に謝罪する。</p>

2 対職員にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	保育園	<p>外階段出入りロドア横に園児が立った際に、風の勢いでドアが閉まり指を挟んで怪我をさせてしまう。保護者には現場を見てもらい、状況説明を行った。怪我をしたことは仕方がないことで文句を言うつもりはないが、子どもが「先生がドアを閉めたから怪我をした」と言ったことが気になる。昨年も頬が赤くなっている時、子どもに聞いたところ、「先生とぶつかった。先生が『ごめんね、お母さんには言わないでね』と言った。」と話したことが気になったと話がある。</p>	<p>怪我の状況説明を2名の保育士から聞いていたので、どこに誰が立って子どもを見ていたかの説明を行った。保護者からは持ち上がり担当が2名なので信頼はしていると話しあり。子供が言っていた職員は誰か聞くと名前が挙がったので、「当該職員を気に留めてみていきます」と回答する。職員を信頼していると言いながらも多少子どもの言葉を気にしている様子がうかがえた。</p>
2	保育園	<p>散歩に出かける途中に登園し、受入れ保育士のところに行こうとしたところ、動きの大きい子を保育士が振り払い転倒させた光景が目に入った。転倒した子は泣いていたがそのままにして、他の多数の子ども達の対応で急いでいる様子だった。自分の子どもではなかったが、保育士の対応に不信感を持ち、預けるのが心配になった。意識してやったのであれば良いが、無意識にやっているのであればとても怖いことである。どうしてそういうことをしたのか本人から聞きたい。万一頭を打ったり、怪我をしたらどうということになるのか、生命を預かっているのだからしっかりと見てもらいたい。転倒した子だけでなく、見ていた子どもたちも怖い思いをしたと思う。</p>	<p>一人の保育士で対応できる限界があるところ、複数で見る対応がとれておらず不信感を持たれたことに対して謝罪した。当該保育士からも、「動き回る子を制止しようとしたが行き過ぎがあり、申し訳ない」と謝罪し、今後二度とこのようなことがないようにしたい気持ちを伝えた。申出者からは「気持ちは伝わってきたが、笑顔で話しかけられても、連絡帳にどんなに良いことを書かれても信頼できなくなってしまった。子どもに手を出さないでください。他の子が同じことをしますよと言っておきながら、自分でそういうことをしている。信頼できる保育園にしてほしい」と話がある。</p> <p>職員間の動き・連携を見直すよう改善努力を行っており、当面信頼を回復していただけるよう“安心して預けられる”保育対応に努めるべく、安心安全な環境と保護者との関わりを大事にしていく。</p>
3	保育園	<p>いつも機嫌が悪そうでこちらが挨拶しても感じが悪い職員がいると意見箱に投書がある。</p>	<p>昼礼にて投書の内容を伝え、 ①職員の方から笑顔で挨拶を行う。 ②いつも「見られていること」を忘れない。 ③職員同士アドバイスすることを確認した。</p>

4	保育園	<p>子どもから「先生に押さえつけられて叩かれた」という話があったので、詳しく聞くと、「先生のことをふざけて叩いたところ、先生が怒って子どもを床に倒し、腕を押さえつけて動けなくした上で左頭部をげんこつで叩いた。かなり強く叩かれ涙が出そうな程だった」とのこと。先日も迎えの際、当該保育士が18時以降保育の子ども達がふらふらしている時に「おい！〇〇（名前を呼び捨て）！」と大声を出しているのを見かけた。注意ではなく、睨みつけて恫喝に近く、子ども達が凍り付いているような姿だったため、少し心配していた。事実関係の確認と事実であった場合の園の対応を教えてください。という内容の手紙を受け取る。</p>	<p>当該職員が手紙を読み、書かれていることが事実であると確認する。叩いた後子どもに「痛かったでしょ、ごめんね」と謝ったが、感情的な行動だったと反省し、事情を厳粛に受け止め保護者に心から謝罪する。園としては、 ①当該職員には今後も引き続き保育者としての指導をしていく ②今年度は遅番の担当を外す ③しばらくは子どもとの直接対応を避け、距離を置いて仕事をさせることとし、クラスの保護者の皆様に一連の経緯を手紙で報告し、子ども達が安心して生活できるよう信頼回復に努める。</p>
5	保育園	<p>園児の両腕の状態が悪かった（出血、かきむしり）ため、拭いてワセリンを塗ってガーゼを貼り、母が迎えに来た際説明をしたところ驚いた表情になり、翌日手紙を受け取る。手紙には、園児はアトピー体質で薬を塗るとムズムズしてしまうので使わないという方針であり、入園児面接時と後日の2回、一切塗らないよう前園長と担任、看護師に話している（また、現園長と栄養士には食事についての話し合いもしている）が、 ①どうしてこういうこと（薬を使用したこと）が起きたのか ②出血してしまった場合等は水で流してほしい、ワセリンを塗らないでほしいと伝えていたにも関わらず、家族の意見を無視したともいえる言い方（ワセリンは保湿のためと保育園は説明した）をされたのか ③安心して預けている保育園であったはずだが、対応した職員からは悪かったという言葉は一切なく、やってしまったこととは関係ない話をされ不信感がある ④面談の内容は担任にどのように説明されているのか という内容が書かれていた。</p>	<p>その後園児の父からも連絡があり、園長が手紙の内容について確認した。求めていることは謝罪ではなく（感じていない方に謝罪されても仕方がない）、職員を変えてほしい。対応した職員とは話すつもりがない等話した。 その後、あらためて日を設けて両親と話し、入園前の面談での内容がしっかりと記録されていなかったために今回のようなことが起こってしまったと説明し謝罪する。その時対応した職員については、本人が反省していること、信頼回復に努めるので今後を見てほしいことを伝え、今後について園長・主任・担任・看護師・栄養士を含めて話し合った。そして、保護者の意向をしっかりと把握・理解していくことや記録のとり方等、職員会議にて周知、確認を行った。 また、申出者に対して、あらためて今回起きたことの経緯と今後の対応について文書での回答を行った。</p>

6	母子	<p>夕方17時頃、母不在時に小学1年生の女儿が一人で帰宅した際、母を捜しにすぐに再度一人で外出した。そのことに対して女儿の母より「職員が見ていたのであれば子ども一人の外出を止めてほしかった。暗くなってきているなか危険であるのになぜ外出させてしまったのか、職員の対応が理解できない。何かあったらどう責任をとるのか」と苦情がある。</p>	<p>母からの依頼がなくともより慎重に対応し、外出させないよう配慮すべきであったこと、母は近所にいるものと勝手な判断をして見送ってしまったことを説明し謝罪する。申出者の要望を聞き、今後はそのように対応を配慮することを説明した。しばらくは感情的であったが、時間の経過とともに興奮してしまった自身の問題とも捉え、本人からも謝罪があった。</p>
7	母子	<p>「職員が子どものおむつを交換してくれたのだが交換の仕方に問題があったようで、帰室後おしっこが漏れて部屋の畳も汚れてしまったし、子どもも痒くなって泣いている」と苦情がある。翌日も苦情を繰り返し、「子どもの股が赤く擦れてしまった。職員を信頼しお願いしたのに…」と話し、他の職員にも周知するよう要望がある。</p>	<p>おむつの当て方が悪かったことに関して謝罪するとともに、緊急的にシャワー室利用の要望に対応した。翌日の苦情に対しても謝罪し、他の職員にも周知する旨回答し、職員全員で情報を共有し、今後の対応について確認した。</p>
8	高齢者	<p>利用者の担当ケアマネージャーより「デイサービス送迎時、センターの送迎添乗職員が介助の途中で帰ってしまった」との報告を受ける。送迎車から玄関までの歩行介助は送迎添乗職員とヘルパーの二人で行う約束になっているが、添乗職員は「時間がない」と言ってヘルパー一人に介助を任せ、送迎車に戻ってしまった。</p>	<p>報告を受け、当該職員に対し今後このような行動を慎むよう注意し、本人がケアマネージャーに謝罪する。</p>

3 対園児・利用者にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	保育園	<p>「園にお迎えに行き家に帰る時に、自分の子が年上の園児にぶつかって泣いてしまった。その年上の園児はわざとぶつかってきたり叩いたりすることがよくあるので、子どもがメソメソと泣いたり逃げたりしている。何度かそういう姿を見ているが、子どもたち同士のことなのでどうすればよいのか何とも言えずにいる。しかし、しょっちゅうのことなので、かわいそうになってきた。」という内容の書かれた連絡帳を園児の母親から受け取った。</p>	<p>連絡帳を受け取った日のお迎え時に、母親に直接話を聞き、気持ちを受け止めたうえで、わざとぶつかってくる子も悪気があるわけではなく、「ふざけ」の一環でやっておき、周りで面白そうなお話があると訳も分からず一緒になってしまう姿があることを伝える。また、「ふざけ」の一環であるとしても、嫌な気持ちになっている子もいることをその保護者にも話すと伝えると、理解を得る。さらに、園からなかなか帰らずに起きていることもあり、お迎えが来たらすぐに帰るよう園児にも話をする。</p>
2	保育園	<p>保育園に家の玩具を持ってこないように。となっているが、持ってきている子がいる。 我が家では、保育園の約束だからということをお願いさせて持ってきていないようにしている。しかし、友達が持ってきていて、「〇〇君は持ってきているのに…」と言っている。園としてもう一度伝えてほしい。</p>	<p>各クラスの保護者会で伝え、徹底していくことをその場で話すと、「よろしくお願いします」といつもと変わらぬ表情で答える。 その後職員会議で報告し、職員全員で確認した。また、保護者会で配布する「お願い」の項目に記載するとともに、口頭でも伝えた。</p>
3	母子	<p>夜遅くに隣室がとても騒がしく困っていると事務室に連絡がある。 隣室世帯のところに他利用者家族が来室して盛り上がっていたものであるが、職員が対応した後に申出者に経緯を伝えた際、他家族が帰る時に居室ドアを叩かれたと申し出がある。</p>	<p>申し出があった後、直ちに職員が調べ、当該隣室ドアをロックするが、盛り上がりしており気づかないので事務室よりインターホンにて注意する。しばらくすると隣室に来室していた家族が帰室し静かになる。今後も機をみて注意することを伝え、了解が得られたが、以前にも利用者集会等で注意喚起を行っており、さらに館内掲示で注意を促した後に発生したことであり、申出者の不満は残っている。</p>

4 病気けがにかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	保育園	<p>同じクラスの子どもではないが、その子の足や手にできている「とびひ（伝染性膿痂疹）」がうつらないか心配だという話が担任にある。</p>	<p>保護者の心配な気持ちを受け止め、その子の状態を確認する旨伝え、理解を得る。 看護師とともに状態を確認し、お迎え時に当該園児の保護者に伝えると、翌日病院を受診し、患部をしっかりと覆って登園してくれた。</p>
2	保育園	<p>調理保育を行った際、5歳児の子が包丁を指に当ててしまい出血があった。それを見ていた他の園児が家で「気持ちが悪かった」と保護者に訴える。 保護者が区役所の保育課に苦情を伝え、保育指導係から指摘・指導を受けた。</p> <p>※調理は大根・人参等を具材にした豚汁であった。食べる時に人参が「血」の色とつながり「気持ちが悪い」と言ってきた子どもには、人参を取り除いていた。</p>	<p>保護者が直接区に申し出たため、申出者の特定はできない。 家に帰って子どもが話したことでもあり、保育者がどのように対応していたのか、不適切な対応によりその子どもが嫌な思いをしたのであれば直ちに考察し、反省と改善を行いたいと区に伝える。翌日、園内でも調理保育で指を切ってしまった経緯を正しく伝えるため保育室に文書の掲示を行い、保護者に周知するとともに、当面は調理保育も行わないこととした。 子どもにとって楽しんで取り組むべき保育活動で起きたことが、個々により感じ方や物事の捉え方があることを踏まえ、今後は十分配慮する。</p>
3	保育園	<p>週末より風邪の抗生剤で便がゆるくなり紙おむつで過ごしていたが、おむつの交換回数が少なくおむつかぶれがひどくなってしまった。1時間おきに排泄チェックをしていないのかと尋ねられる。</p>	<p>布おむつの時と変わらず排泄チェックはしていたが間隔が長かったため、保護者から軟膏を預かり1時間毎にお尻を拭き塗布する。 休日を挟み、おむつかぶれが治ったことで保護者の表情も和らいた。</p>

5 生活にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	母子	夜間、他居住者の生活音がうるさく、穏やかに生活できないので何とかしてほしい。	利用者への声掛けや貼り紙による注意喚起、利用者が集まる会にて生活マナー等についてのお願いを全体に伝えた。生活音やマナーについては個人差があるので即解決には至らないが、申出者の気持ちに寄り添いつつ、且つ集団生活で不具合が起きないように配慮しながら対応する。受容して対応することで申出者はひとまず落ち着いた。
2	母子	他の利用者が部屋で吸っているたばこのにおいが外から自室に入ってくる。窓を閉めて我慢するしかないかと話がある。	見回りなどでたばこの臭いが気になる部屋の利用者には職員から声掛けする等対応していくと回答し、その後申出者から新たな申出はない。児童福祉施設であることから、施設内全面禁煙も検討していきたいところではあるが、現在は居室内のみ喫煙を可としている。早急に変更することは困難であるが、少しずつ方策を考えていきたいと考えている。

6 設備にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	母子	夏の暑い日に、居室に設置してあるエアコンの調子が悪く、冷房の効きが弱い。	直ちに現状を確認した結果、冷風がやや弱いことを確認する。使用開始から8年が経過しており、老朽化も考えられ、清掃を実施するとともに、扇風機を貸し出して当面を凌いでもらうこととした。そして、希望があれば修理や交換を行う旨説明を行った。迅速に対応したことで利用者の方の満足感が得られ、様子を見ていくことで解決できた。
2	母子	居室の台所のシンク下収納の扉について、閉めた扉を受け止める金具が外れてしまい、しっかり閉まらない。	経年劣化の様子もあり、すぐに業者を手配し、数日後には修理を行う。申出者は修理当日は仕事で不在だったが、了承を得て職員立会いのもと行った。