

令和5年度に各施設が受理した苦情案件は37件、うち、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。
令和5年度の各施設の苦情取り組み状況（抜粋）については以下のとおりです。

令和5年度苦情取り組み状況（抜粋）について

1 運営にかかるもの

No.	施設種別	苦情内容	解決内容
1	保育所	卒園に向け、保護者に依頼した書類に関して問い合わせがあった。 ①名前、住所、誕生日などを文集に載せることについて。他保護者からも個人情報を記載してほしいとの声がある。 ②（卒園台帳用の書類を）担任が見ることについて。個人情報を（担任に）見られたくない。 ③学校名の貼り出しをやめてほしい。半数以上の母が言っている。学校名がわかると、住んでいるおおよその場所がわかってしまう。 ④住所を知られられないので、卒園後のハガキは送らなくて構わない。	①卒園台帳、卒園証書に正しい漢字で記載するために依頼したもので、文集には載せない。 ②書類の回収は担任が行っているが、見られたくないということであれば事務所に直接提出していただいて構わない。また、卒園台帳は事務所で管理している。 ③毎年卒園のお祝いに「小学校パネル」を作成しているが、お母さんのお気持ちはわかったので、検討させていただく。 ④そのようにさせていただく。 当該保護者に上記のように回答した。 毎年行ってきた卒園のお祝いであっても、近年の個人情報保護の観点から検討が必要になってきている。 次年度以降は中が見えないように封筒での配布にすることや「卒園台帳、証書に関するもの」と「文集に関するもの」は別々に配布するなど、わかりやすく、かつ、個人情報がより守られるような方法を検討する。また、台帳に記載後はシュレッダーで処分することも併せて記載した方が良い。 「小学校パネル」についても複数の保護者からご意見をいただいたので、本年度から掲示しないこととする。
2	高齢者施設 （通所介護）	書道に参加した際、練習用の新聞紙と清書用の半紙3枚を渡された。3か月に1度の書道を楽しみにしていたが、半紙3枚で書道といえるのか？墨汁が少し残っていたので追加を要求したが、職員に拒否された。不快のまま帰宅し、翌日電話で問い合わせると半紙を多用する人がいるからと言われ、自分のこととってしまった。半紙の枚数の説明はなされておらず、不信感を抱いた。楽しみにしている書道だったが、これでは楽しみにもならず退所したいと思ったと文書を持参され、ご意見を伺った。また、半紙を持参し、たくさん使ったのでこれはセンターに寄贈すると話がある。	申出者の思いを伺い、不快な思いをさせてしまったことをまずはお詫びした。半紙については、清書用としてお渡ししており、丁寧に熱心に清書されている方もいる反面、そうではない方もいること。折れたりしわが入ってしまったような半紙をお渡しするものかどうかと思っているため半紙1枚といえども無駄にできないと考え枚数を制限していたこと。また、決して申出者が多く使っているとは感じていないこと、持参された半紙はこちらで保管し申出者に使っていただくようにすることを伝える。激昂する様子はなかったものの納得された様子は薄く、気持ちの整理がつかないと話されていた。 後日あらためて話し合いの場を持ち、今後は再発防止に努めるとともに、3か月に1度の書道を楽しめるよう努めることや半紙は納得いくまでお使いいただくよう直接伝えると、申出者からは「大人げないことをした」との言葉や数点の作品の披露があるなど、最初に話を伺った時より安定した様子があった。

2 対職員にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	<p>子が発熱したと園からの連絡を受け、母親である申出者が迎えに来園した。降園する際に声をかけると申出者が泣き出したため事務所に入ってもらい事情を聞くと、職員にいつも叱られるとのことだった。「どうして連れてきたの」、「懇談会で話したばかり」、「お子さんがこんな状態でよく連れてきましたね」などと言われている。すぐに病院に行くようにも言われる。行ってもその証明が出る訳でもないのに、あんなに病院に行くように言われると、きっと嘘をつく保護者も出てくると思うと話がある。話をひと通り聞いたところで子がぐずったため、話があった内容について職員に確認すると伝えた。帰り際に、「実は職場で休むことを怒られて、気持ちがいっぱいになっており、そこに上から言われるとかなり気持ちが落ち込む」とのこと。</p>	<p>傾聴し、言われて嫌だった気持ちと子どもの体調により母の職場での立場が厳しくなってしまうことに共感した。翌日に熱が下がれば登園して大丈夫と声をかけたが、翌日は父親に仕事を休む手配をしてもらったので休むと返答があった。</p> <p>その後、すぐに職員に確認するが、そのように話した覚えはなく、伝えるべきことを伝えたとのことだった。申出者の感情が高まっていたこともあり、一つひとつの言葉を過大に捉えてしまったことで苦情となってしまったということも考えられる。園としては、保護者に対して伝えることはしっかりと伝えつつ、言葉を選びながら伝えることや保護者の気持ちに寄り添って話をする大切さについて職員に周知した。また、園の子育て中の職員に対して、途中で抜けにくくならないような配慮や言葉かけをしているように、保護者に対しては上から伝えるようにならないよう、言葉かけを工夫するよう話し合う。また、対応した職員一人に判断を迫るなど、責任を背負わせ過ぎて孤立してしまわないよう職員皆でカバーしながら進められるよう環境を整えていく。</p>
2	母子生活支援施設	<p>「区民健診を病院で受けたので、施設で実施する母子健診は受ける必要はないのではないか？」と職員に尋ねたところ、「受けなくてはいけない」と何回も強く言われた。</p>	<p>施設長から申出者にお詫びするとともに、今後は職員間の情報共有等を確実にし再発防止に努めることを説明し、申出者からは「わかりました」との回答があった。</p> <p>原因として、職員が、母子健診の実施内容（どういった方が対象になるか、どういった場合は免除となるか等）の知識が不足していたこと。また、利用者からの質問に即答しなければとの焦りがあったことが挙げられた。母子健診は、年齢や加入保険によって受診方法等が異なる等複雑なものとなっている。再発防止策として、職員が事前に内容を把握し、利用者からの質問に的確に答えられるようにしておくこと。また、判断がつかない場合は、焦って即答はせず、「確認してから後ほど回答する」とすることを確認した。</p>
3	母子生活支援施設	<p>子どもがくるくる回って楽しんで遊んでいたところ、職員が唐突に子どもに「意味のないことしないで」と声をかけてきて大変不快な思いをした。子どもに意味がない行動はないため、悪気はなくとも職員としての発言に不適切さを感じる。またその言葉で子どもも傷ついていると感じている。今後その職員に保育をしてもらいたくない。</p>	<p>職員側に配慮のない発言があったことを深く謝罪し、経緯については悪気はなくコミュニケーションのつもりで発言したことを説明した。また、今後このようなことが繰り返されないよう、該当職員に指導し、その職員からも謝罪させて頂きたい旨もお伝えした。申出者は、当該職員と過去にもトラブルがあったため、謝罪を受けても同じことを繰り返すと感じてしまい信用できないとの返答がある。そのため直接の謝罪を拒否するとともに、退所が近いことからこのまま関わりを持たずに退所したいと希望された。</p> <p>申出者の気持ちを受容し、今回は施設としての謝罪で終了することとした。該当職員については、振り返りと改善について指導改善を行い、対策を講じていく。</p>

3 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	<p>申出者である母が迎えに来た際、「今日のような暑い日にもシャワーはしないのですか？」と担任に話があり、担任は「熱中症アラートが出ている日は水遊びもシャワーもしていない。また、ここ2日程体調不良のお子さんがクラス内で多かったため、シャワー等控えている」と説明したが、申出者より「他の保護者ともシャワーをしないのはなぜか？」という話しをしていた。公立の保育園は水遊びをしているのに、どうなのかと気になっていたの」というやりとりがあった。</p>	<p>このやりとりについて、対応した担任より翌日園長・主任に報告があった。その中で熱中症アラートが発令されている時のシャワー実施について園長・主任・乳児クラスと幼児クラスとの認識が違っていたことがわかった。園で再度話し合い、熱中症アラートが発令されている日のプール、水遊びは中止だが、シャワーは実施することに統一し、あらためて申出者には主任から説明を行った。</p>
2	保育所	<p>4月当初から外遊び後や給食前の手洗いについて担任に聞いていたが、ウェットティッシュで良く拭いているという話だった。先日どろんこ遊びをした後から子が体調を崩した。ウェットティッシュで拭いていてしっかり手洗いができていないことが原因なのではないかと心配している。園で使用しているウェットティッシュの成分には手や口を拭けると書いてあるが、除菌効果があるか？という疑問に思う。</p> <p>病院で受診した際、このようにお腹がゆるい状態だと下の子にうつる可能性があると言われていた。室内遊びのみの日は仕方ないと思うが、外遊びの後にはウェットティッシュではなく手を水道で洗ってから食べてほしい。どろんこ遊びが原因で体調不良になったかどうかはわからないが、感染症対策としてその方がいいかと思う。</p>	<p>園長、主任、担任で手洗いの方法について検討した。当該クラスの手洗いについては、個々の発達を踏まえ、例年夏過ぎ頃から水道で洗う練習を始めているが、それまでの間はウェットティッシュで良く拭き、過ごしてきた。ご意見を踏まえ、当該クラスの手洗いを少し早めに導入していくが、その日の活動によってはウェットティッシュで拭く日もあるという検討結果を申出者に説明するとともに、今回、クラス内で嘔吐下痢が流行したが、嘔吐下痢の症状になっているお子さんはどろんこ遊びに参加していないお子さんなので、どろんこ遊びでの感染拡大ではないと考えていること。手洗いについてはご意見をいただけたので、前向きに検討して取り入れていくことも伝えた。</p>

4 病気けがにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	<p>入園当初から熱が高めで、午後になると37.7℃くらいになる子について、園から何度か発熱の連絡があり迎えに行ったり、職場に電話がかかってきて子の様子を伝えられることもあったが、家に帰ると熱はなく元気に過ごしていた。熱が上がる度に病院に行くと言われていたり、行かないと嫌な顔をされたりする。園に行く前に家で37.1℃、保育園の受け入れ時に37.6℃で帰されたが、帰宅後に家で検温したところ、37.1℃だった。今までの経過もあり、園に疑問を持ち連絡があった。</p>	<p>まずは母の気持ちをすべて聞き出し、共感し、熱がなければ保育園に連れてくるように話した。母はリモートで何とかなるので本日は仕事を休むとの返答だったが、再度連絡があり、登園することとなった。保育室に一緒に行くと、受け入れ時に嘔吐してしまったため、その日は結局欠席となってしまった。</p> <p>しかしながら、当該児の体温については体温調節ができていないだけで、なるべく受け入れるように何度も園の看護師とも確認しており、マニュアルどおりの対応だけではなく、個々に寄り添った対応をするように園全体で共有していく。</p>

2	保育所	<p>子の連絡帳に「子が熱を出したため園から呼び出しがあり、迎えに行った際に皆と同じ部屋で待っていることに問題ありと感じている。熱が出始めの頃は一番他にもうつしやすく、子にとっても辛い時期なので、別室で見るべきかと思えます」というご意見をいただく。その後、再度連絡帳にて「先日意見を書きました。そのことについての返答は特にないのですか」とのご意見をいただきました。</p>	<p>発熱児の対応については、園としてもご意見のあったとおり別室で見るべきと考えており、事務所内に看護用ベッドを設置して使用している。しかしながら、子どもの場所見知り・人見知り・機嫌等、一人ひとりの様子を見て対応し、安心してお迎えを待てるようにしたいとも考えている。そのため、状況によっては、周りの子と同室で布団を敷き、安心できる大人とともに待つこともある。病院のように完全隔離は難しいが、できる限り感染が広がらないよう気をつけている旨回答した。</p> <p>その後、区の保育課より、保護者から子の発熱時の対応についての問い合わせがあったとの報告を受け、申出者と園長、主任で事務所です。</p> <p>申出者からは、「担任の先生方にはすごく良くして頂き感謝しているが、感染面だけが気になっていた。保護者会での意見としてずっと前から言おうと思っていた。0歳児クラスの時のお母さん数人や他クラスの保護者にも状況を聞いてみると、他の方も気になっていたと言っていたので意見を書いた。見てもらっている先生は本当に良い先生なので苦情というわけではないが、連絡帳に意見を書いた後、そのことについて何も返事がなかった。『後日返事します』の一言でも良いので書いてもらえたら良かったが、何も回答がないまま金曜になったのもう一度書かせてもらった」と話があった。そして、「今まで発熱して6～7回迎えに行ったことがあるが、その際、他の子と同じおもちゃで遊び、同じ空間にいた。こうして一緒に遊んで待っているのであれば、早くお迎えに来なくても良かったのではないかとも思った。完全隔離が無理なことはもちろん承知している。他の区の友人にも意見を聞き、ここは指定管理園なので、北区としてどう思っているのか保育課にも問い合わせたところ、『指定管理園なので、運営は指定事業者に任せている、発熱時は看護師と一緒に別室、原則は離れて対応するように』との答えがあったが、人見知りをしてしまうのなら、いつも一緒にいる先生が見たら良いと思う。感染への対応については他の保護者も同じ意見を持っているので、意見させてもらっている。何度も言うが、とてもいい先生ばかりなので、感染面での対応が物体ないと感じる。わざわざ園長先生から個別にメールをいただきありがとうございます。もっと気楽にこんな風にお話ができる機会があるといいのですが」とご意見をいただきました。</p> <p>こちらからは、連絡帳への記載に対して何も返事をしていなかったことについて謝罪した。そして、発熱時の対応について、事務所内にある看護用ベッドを見せ、幼児クラスはここで寝て待つことが多いことを伝えると「あ、ここにあったんですね」と少し安心した様子だった。乳児期は一人ひとりの様子を見て、今後は今まで以上に別室で見るよう対応していくことを伝え、ご心配をおかけしたことについて謝罪した。</p>
---	-----	--	---

5 登降園・送迎にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	高齢者施設 (通所介護)	担当ケアマネージャーより、迎え時に連絡もなく送迎が20分も遅れた、遅れる場合は連絡を入れてほしい」との話があった。前日、当該利用者の前の便で、鍵が見つからない、鍵の入ったカバンが無いなどのトラブルで遅れが出ていたことに加え、当該利用者宅に向かう道が工事のために通れず、更に遅れることになったもの。	連絡なく大幅に遅れたことに対して謝罪した。ケアマネージャーより、送り出しの時間を変更した方が良いか？との話もあったが、通常であれば遅れるコースではないため、時間の変更はせず、今後は遅れる場合は必ず連絡を入れると伝え、了承を得た。

6 設備にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	個人面談の際に、玄関の扉が開けにくい、閉まりにくい。しっかり閉まっているか確認する作業も、乳児がいるととても大変。何度か伝えているが、全く改善されないという話がある。	担任より、事務所に伝え早急に改善することを伝えた。 これまでも不具合が起きる度に補修を重ねてきたが、その場しのぎになっているだけで、完全に直ってはいないことが今回の苦情につながっている。 安全対策支援事業費補助金等を使い、玄関扉交換工事を実施する。 今後も、利用する全ての人が安心・安全に過ごせるよう、環境を整えていく。
2	母子生活 支援施設	居室内に備品として設置されているエアコンから水漏れが生じているため、修理してほしいとの依頼がある。	直ぐに修理業者へ依頼し修理する旨返答し了承を得る。修理業者により修理は完了した。 利用者居室内に設置されているエアコンは、使用後16年を経過していることから不具合が多く生じている状況にある。今回のように取り急ぎ個別修理を実施しているものの、施設内全体のエアコンの取替が必要となっている状況である。今後補助金や積立金を活用し、計画的に対応していく予定である。

7 紛失にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	新入園児の慣れ保育で、帰る時に職員から連絡帳を自分で取るように言われたが、取ろうとすると申出者の子の連絡帳を他の保護者が持って帰ってしまい、それに対して不安を感じ、手紙が寄せられた。 内容は、「連絡帳は園と家庭をつなぐ、大切なものだと考えているので、他の親御さんに知られたくない個人情報や保育士に知ってほしい我が子の大切な情報も書かれている。万が一紛失してしまったりすると、とても悔やんでしまうので、今後同じようなことが起きないようにするための対策を考えていただきたい」というもの。	園長が対応し、母親と話をした。話しをしたときには気持ちがクールダウンしていたため、逆に手紙を渡したことを謝っていたが、母親の気持ちになって「慣れ保育中とはいえ、行き届かなかった」ことを伝え、保護者に取らせたことが一番の原因だったため、今後は保護者に手渡すか保育者が鞆に入れるように改善すると話す。 慣れ保育で大変だとしても、一人ひとり丁寧に対応するよう、また、保護者に取らせたシステムに問題があるので、すぐにやめるように乳児クラス全体に通達した。園内の乳児会において全員で共有し、取り違えの重大さを伝える。

2	高齢者施設 (通所介護)	<p>他利用者が持って帰った（首に巻いて行った）襟巻が、自分の物ではないかと連絡がある。申出者から伺った他利用者に問い合わせたり、乗っていた送迎車の中も探したが見つからないことを伝え、申出者のバッグの中も家の中も探したが見当たらないと立腹する。</p>	<p>職員がきちんと確認しなかったこと・嫌な思いをさせてしまったことをその場で本人に謝罪した。その後、家族にも相談員が謝罪の電話を入れ、再度本人にも謝罪すると「もういいです。私もポイっと置いたのがいけないし、代わりの物もあるから」、「弁償もいらぬです」との言葉があり、不本意ではあるが納得されている様子。利用者来所時に上着を脱いだ際は必ずすぐに名札をつけ、手袋・マフラーはロッカー（またはバッグ）にしまう。それまでは、利用者も手を洗いに洗面所まで行かないよう声掛けし、きちんと名札をつけしめてから、一緒に洗面所に誘導することを徹底する。</p>
---	-----------------	--	--