

平成 30 年度において、各施設が受理した苦情案件は 72 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 1 件でした。

平成 30 年度の第三者委員が対応した案件及び各施設の苦情取り組み状況（抜粋）は以下のとおりです。

【第三者委員が担当した案件について】

(1) 平成 30 年 7 月 21 日に王子隣保館保育園保護者から第三者委員へ、次の苦情があった。

ア 平成 30 年度当初に同保育園から布おむつを有料化（当時無料）にしたいと保護者に説明があった。しかし、保護者から年齢に応じて実施時期が異なることなどについての説明が不十分であるとの意見が出ると、実施時期を延期するとした上で、改めておむつ有料化に関してアンケートを行い検討すると言ったが、その時点（7 月 21 日）において未だアンケートが行われていないこと。

イ 平成 30 年年始の 1 月 4 日、5 日の保育について、育休中の保護者にのみ同保育園の一部職員を休ませるため、登園しないでほしいと依頼したこと。

ウ ア及びイについて再発防止の観点から事実関係を調査するとともに、再発防止策を検討し、全家庭に調査結果及び再発防止策の検討結果を伝えた上で、謝罪してほしいこと。

(2) 第三者委員から本部職員に対し、次の指導があった。

ア おむつ有料化及び年末年始の家庭保育の働きかけについては、園の対応に十分と認められない点があるので適切に対応すること。

イ 保護者との信頼関係を再構築するため、保護者に対して同保育園運営全般に係るアンケートを実施することなど。

(3) 第三者委員の助言を受け、次の対応を行った。

ア 本部からは、同保育園長に対し、同園が適正かつ円滑に運営されていると保護者から理解が得られるように対応するよう指示を行った。

イ 同保育園では、8 月 22 日付で①おむつの有料化については白紙とすること、②年末年始の家庭保育の呼びかけに不適切な対応があったことへの謝罪、③園運営全般に係るアンケートを実施することを保護者に連絡した。

ウ 9 月 10 日に回収したイの③のアンケートの結果及びその対応等について、12 月 21 日（金）に臨時保護者会を開催し保護者に説明等を行った。

平成30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	お迎えの際、保護者からよく見える場所に他児のスポット延長保育の申し込み用紙が置いてあったため、「個人情報が見えなかった。プライバシーに関わる書類は届かないところをお願いします。」とのご意見をいただく。	職員には個人情報の取り扱いについては十分に配慮するよう指導をしているが、毎年、同じようなご意見をいただいております。新人職員が入職した時期でもあったため、職員会議にて徹底に努めるようあらためて全職員に周知するとともに、保護者に向けて翌月の園だよりと一緒にご意見に対する回答を配布した。
2	母子生活支援施設	職員の不適切な言動により利用者が傷ついてしまった事故に関して施設が開いた説明および謝罪の会について、施設の説明した内容や対応に疑問と不安を感じるとともに、納得いかないことが多々あった。説明の機会が遅すぎる。その間不安ばかり募っていた。施設としての責任の取り方や改善方法を明確に示さないことで、不安は消えないままである。また、問題があった職員に対して、これまでどのような指導を行ってきたのか、今後利用者をどう守っていくのか、なぜこのようなことが起きてしまったのかを関係機関にも周知する等しっかりと回答してもらえないと不安は消えない。	このような事態になってしまったことや説明が遅れたことを心よりお詫び申し上げるとともに、具体的な対策等については現在検討中であるため、後日きちんと説明したいと考えており、お待ちいただきたい旨伝えました。また、関係機関等にも連絡を入れ、危険回避の対策を取っていく。利用者の方々の安全を守るよう、できる限りのことはしたいと考えている旨回答した。利用者の心のケアについても十分に配慮していく必要のある問題であり、現在も解決に向け継続中である。
3	高齢者福祉施設 (デイサービス)	申出者より、利用者の義歯が破損しているとの連絡を受ける。「前回の利用以降、破損に気がついた。事業所には以前嘘をつかれたことがある（送迎に関する電話連絡をしたと言われたが、着信履歴がなかったことがあった）ので、今回もそちらのせいだと思った。」とのこと。	事業所では破損等の事故があれば必ず情報を共有していること、ご利用中の事故ではないと思われること、当日の介護の様子について職員で再度情報を共有し、あらためて連絡することを申出者に伝えた。当日の介護の様子を複数の職員に確認すると、義歯を口腔外に出しての介助はしておらず、食後のうがいを促す介助をしていることが分かり、申出者に連絡し、当日の介護の様子等を報告するが、「口の中を見るのは申出者と施設職員しかいないため、こうなったのは施設のせいだと思っている。もう施設の利用はしない。」と告げられる。申出者からは、今までの経過の中でも、小さな不満の訴えがあった。職員はその都度傾聴に努め、共感や相互理解が深まることを念頭に置いた支援をしてきたと考えているが、信頼関係を築くことができない状態が続いていた。今回、事業所が嘘をついているという主張をそのまま受け止めることはできず、対応にあたる職員も大変苦慮した。様々な角度からアプローチを試みたが、申出者に聞いていただくことは叶わず、結果的には力及ばず、解決には至らなかった。

4	保育所	<p>「長期の休みになっている職員や退職してしまった職員がいるので職員の数足りていないのではないかと、運営について心配である。退職してしまった職員のクラスは担任が1名になってしまったので不安である。また、プールを実施していないのは、管理体制が取れないからなのではないか。お泊り保育も人手不足で実施できなかったのではないかと」と区の保育課にご意見が届く。</p>	<p>基準より多く職員を配置しているため、職員が2名欠員となってもやりくりはできており、担任が1名になってしまったクラスのフォローも主に主任保育士が行っていること。プールについては、「毎日気温が高く、(小学校等では気温、熱中症指数などの基準を設けているが)園にはプール活動の基準はあるのか?」と保護者から声が寄せられていたほか、猛暑で社会問題にもなっていたことから、地域の小学校からの手紙やメール配信、環境省熱中症予防情報等を参考に、園でのプール活動についての基準を決め、保護者に配布していた。ご意見のあった前後の日は気温が36℃~37℃だったため、プール活動を中止し、日陰での水遊びを行っていた。お泊り保育については、従来までの園外に出るの宿泊から園内での宿泊に変更することは昨年より保護者にお知らせしていたこと。さらに、今回は、同時期に感染症(頭虱、リンゴ病、ヘルパンギーナ、おたふく)の流行が重なり、日帰りで活動となったもので、職員の退職や休職の影響ではないということをご意見だったため、区の保育課に対し説明した。また、園の考えと保護者の捉え方に温度差を感じるため、接遇に一層力を入れ、直接意見を言いやすい環境を整えること。プール活動が中止となった場合にも、保護者がすぐに確認できるよう「今日は気温35℃を超えたためプール活動は中止し、日陰での水遊びを行いました」というお知らせを各クラスに掲示することとした。</p>
5	母子生活支援施設	<p>他利用者との関係から、駐輪場の場所移動や配置について職員に相談していたが、職員間での引継ぎがされていないという返答を事務所から言われたことや施設としての責任について誠意ある対応をしていただけないことに問題を感じる。きちんと話を聞いてもらえているように感じず、不満である。</p>	<p>職員間の引継ぎがうまくできていなかったこと、申出者の気持ちに寄り添った対応ができていなかったことについて、心よりお詫びした。しかしながら、今はこれ以上話をしたくないとの申出者の意向が強く、話し合いの場が持てないことから、タイミングを見て対応していくことが望ましいと判断し、暫くの間様子を見ていくこととした。職員間では、引継ぎについては記録や口頭での見落としがないよう更に徹底していくことを確認した。</p>
6	母子生活支援施設	<p>居室の消防設備点検の内容を理解しておらず、点検当日、突然男性の設備業者と職員に居室を訪問され、点検を実施すると言われた。もっとわかるように事前説明をしてほしかったことと、男性の居室への訪問についても理解できないと感じている。</p>	<p>入所後初めての設備点検であったため、事前説明が不十分であったことで不快な思いをさせてしまったことについて謝罪した。貼り紙や配布物で説明していたが、前日に再度声掛けをする等の配慮が必要だった。当該者からは数日にわたりこの件での苦情の申出があったが、繰り返し説明と謝罪をお伝えしたことで、ご理解をいただくに至った。</p>

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>親子で話している中で、「まだ誰にも話していないけど、男子の友だちと遊びたいから鬼ごっこに入れてと言うと、皆が鬼ごっこをやめてしまって一緒に遊べない。」と子どもから話があった。保護者が夕方の様子を見ていると、ブロックやラQ等で一人で遊んでいることが多い。個人面談時の話の内容と合わせて考えると、クラスの中で男の子との関係はどうなのかが気になり、様子を見てもらいたい旨担任に手紙を書いて渡した。</p> <p>その後、担任からは何も反応がないため、手紙を読んでいただけたか聞くと、「ごめんさい。忙しくてまだ読んでいないです。バタバタしていて」という返事だった。手紙を渡して一週間経っていたことや担任から何か情報をいただけたかと思って待っていたことでショックだったと申し出がある。</p>	<p>担任の対応及び申出者からの手紙についての報告がなかったことについてお詫びした。このクラスはもう一人の担任だった保育士が退職したため、その後主任がフォローしていたこともあり、主任からクラスの様子を報告した。また、あらためて面談を設定することとした。</p> <p>保護者には、これから就学に向けて子どもたちが不安を感じる時期になるので、気持ちに寄り添って関わっていくこと、子ども同士の関係をよく見て大人が仲立ちしていくことを伝え、一日の様子を主任が詳しく書いて保護者に渡した。翌日、母から「安心しました」という内容の手紙をいただいた。</p> <p>担任へは、保護者からの手紙を読まずにそのまましておかないこと、速やかな対応が大事であることを伝え、意識を持って保護者の質問や不安に答えていくよう指導した。</p>
2	母子生活支援施設	<p>以前、子が職員の口元に手を伸ばした際に職員が口を開け、子の手に唾液がついてしまったことが職員への不信感につながり、トラウマになっていると職員の対応についての苦情を受ける。自分が潔癖症であることを知っていながらそのような対応をされたことで、職員と話したり、触れられたりしたくないとの訴えがある。</p>	<p>申出者の気持ちを受け止め、話をしてくれたことは良かったと伝える。そのうえで、これから色々な環境や人と関わる機会が増えていくことで、申出者が考えられないような対応をされることも懸念される。施設を利用している間はそのための練習をする期間でもあると職員は考えているが、また何か感じたことがあればすぐに話してほしいと伝える。</p> <p>職員に対しては会議で対応について確認し、より細やかな配慮に努め、不信感につながるような対応をしていくことを確認する。</p>
3	母子生活支援施設	<p>面談の際、職員から「自身の障がいのことを話して理解を求めても、好意的に受け取られるとは限らない。」と話されたことについて一言話したい。自分も好きで障がいを抱えたわけではなく、施設職員だからいろいろな相談をしてきたが、それを好意的ではなく、わがままや甘えのように捉えられていたと思うと辛い気持ちになったと話がある。</p>	<p>申出者に対し、不要なことを話してしまい、傷つけてしまったことについて謝罪した。今後もしっかりと支援をしていきたい気持ちを伝えるとともに、気になることはその都度話してもらえよう理解を求めた。</p> <p>職員に対しては、毎朝のミーティングで全職員に報告し、無用な誤解を生まぬよう、話し方について気を配るよう周知した。</p>
4	母子生活支援施設	<p>子どもが職員に股間を触られたと泣いている。勉強についても強引に話しをしてくると子が困っている。なぜそのようなことをしたのか理由を聞きたいし、事実であれば謝ってほしい。また、今後は勉強を無理強いすることはやめていただきたい。これらのことを当事者である職員本人に聞いて事情を知りたいと申し出がある。</p>	<p>職員に事情を聴くと、股間を触った意識はなく、抱き上げた際に触れてしまったのではないかとの返答。また、勉強については、強要したわけではなく、少しでも学習に興味があれば対応したいとの思いから声掛けしたとのことだった。しかしながら、申出者家族に不快な思いをさせたことは事実であるため、経緯を説明し謝罪を行った。</p> <p>申出者からは、事情は理解したが、今後は学習支援の声掛けはしないでほしいと話があったため、精神面および生活面が落ち着くまで、当面の間、希望通り静観して様子を見ていくこととした。</p>

### 3 対園児・利用者にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	他の利用者に挨拶をしても無視されたり、冷たくされたかと思うと急に距離を詰めてきたりすることにより振り回されるため、ストレスになっていると訴えがある。自分が関わりたい人とだけ交流できればいいと話す。	申出者の気持ちや考えに共感するとともに、将来に向けて努力していることを労う。申出者は職員に自身の辛いことを話し、共感を得たことにより、少し落ち着きが見られた。 利用者同士のトラブルに対しては、申出者が困った時に相談できる場の確保や話に共感していく等、利用者に寄り添った対応を心がけていく。
2	母子生活支援施設	申出者の居室の上階の部屋で、子どもがジャンプしているような大きな音がしている。21時になっており、子どもが寝ようとしているが寝られなくて困っているとの訴えがある。	職員より上階へ声をかけることを申出者に伝え、職員は上階の利用者に当該訴えが寄せられていることを説明し、上階利用者から「わかりました」との返答があった。申出があった際は速やかに対応にあたること、負担を軽減させることを意識して対応していく。

### 4 生活にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	母子生活支援施設	事務所から、心理相談の日程確認のための連絡（インターフォン）が21時過ぎにあったが、常識的でないと感じた。その時点で子どもたちは既に疲れて寝ており、自分も休んでいたため、非常に迷惑であった。今後は緊急事項以外の連絡は20時くらいまでにしていただきたい。	状況確認をした結果、緊急を要する事項ではなかったことから、施設側の失礼な対応であったことを謝罪した。今後は通常の連絡事項は20時までと配慮していく旨説明してお詫びし、ご理解をいただいた。 また、職員間では、原則遅い時間のインターフォンの使用は緊急時以外しないことを再度確認した。職員の意識の継続が重要であることから、基本的なことでも定期的に振り返りや確認を行い、職員間で統一した意識の継続に努める。
2	母子生活支援施設	施設内での喫煙について、居室に入るとタバコの煙や臭いが周囲から伝わって来るので大変苦痛な思いをしている。自分の子どもも1歳と小さく悪影響であることや、タバコの臭いが苦手なため、このまま改善に至らない場合は早急に退所したい思いにまでなっている。皆努力してルールを守っているのに、守っていない方にきちんと指導・改善を行ってほしい。	同じ内容の申し出が複数回あり、これまでは施設内の掲示等で注意喚起を促し様子を見ていたが、実態として改善されないことから、この状態が続くことは最善ではないと判断。より指導を強化していくために、実態を把握するため、タバコの臭いを感じた時に職員に連絡してもらうことや巡回等の強化、各家庭へお知らせを配布する等対策した。その後、利用者へのアンケートの実施、喫煙者への面接、その他施設内禁煙への注意喚起を促すことで、状況は着実に改善に向かっている。

## 5 病気がけにかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	子どもが頭に傷をつくったことについて、保護者から電話で苦情がある。頭に傷ができるのはひと月で3回目となる。いったい保育園はどうなっているのか、ちゃんと子どもを見てくれているのか。今までの傷も残っている。小さな傷をつくってきても、子どもが遊んでのことなので仕方がないと思うようにしてきたが、これだけ続けて怪我をしてくると、怒りがわいてくる。担任の言うこともわかるが、帰宅してから納得できず、夜眠れなかった。	園長が対応し、保護者の話を傾聴した。傷をつくってしまったことについてあらかじめ謝罪し、苦情を直接保育園に言ってきてくれたことについて感謝の気持ちを伝えた。今後大事な部分への怪我がないように防ぐ努力をすること。いつでもいいのでご両親で保育参加をし、実際にお子さんの様子を見ていただきたいことを話すと少しずつ口調が穏やかになる。外国籍の保護者であるため、コミュニケーションや風習等の違いを感じ、不安や不満が大きくなってしまったものと思われる。
2	保育所	「インフルエンザが流行っているが、園の危機意識が低い。近隣の小学校では学級閉鎖になるほどなのに、園に小学生の出入りが多い。このような時は、小学生をなるべく園内に入れられないような措置をとるべきではないか。」という内容のご意見がメールで寄せられる。	近隣の小学校、保健所にインフルエンザ感染予防の確認をするとともに、区役所と近隣の学校には、感染症（インフルエンザ等）が流行り、学級閉鎖になる場合は、園にも連絡してほしい旨を依頼した。また、園内に「近隣小学校の生徒の園への出入りの自粛のお願い」を掲示し、感染拡大防止への理解を求めた。

## 6 登降園送迎にかかるもの

No.	施設名	苦情内容	解決内容
1	保育所	朝、登園時に検温されることがあるが、順番待ちに時間がかかり過ぎる。奥にも職員がいるにもかかわらず、測ってもらえない。検温する時としない時の差は何なのか、教えてもらいたい。	前日体調が悪かった園児は学年問わず受入れ時に検温させていただいていること、検温は原則保育士が行うので、保育士以外の職員がいてもできない時があり、順番待ちになることもあることを伝え、理解を求めた。 入園のしおり、入園面接、クラス説明会での説明や懇談会でも看護師から説明を行っているが、今後も繰り返し説明の機会を設け、理解を得られるよう努めていく。