

令和6年度 上半期(4月～9月) 苦情・要望受付内容

学童事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
せきや学童保育室	R6.8.16	2年生男子児童 保護者	本部へメール	息子が他児より暴力を受けているのではないかととの相談	その後保護者と面談。当該児童が訴えている内容が実際には起こっていないことが判明。保護者からは「息子が嘘をついていると思う。必要以上に事が大きくなってしまい済みませんでした」と謝罪がある。
せきや学童保育室	R6.8.20	3年生女子児童 保護者	支援員	降室時間の間違い(11:30迎えのところを11:30ひとり帰りとしてしまった)について、原因の説明と再発防止策を示してほしいとのご要望	室長が母親に電話をし謝罪と説明を行う。再発防止策を示し、今後このようなことが発生しないように約束をして今回はご納得いただいた。
せきや学童保育室	R6.8.2	1年生男子児童 保護者	支援員	前日、保育室内で転倒し、額に深い切り傷を負ってしまったが、施設内の安全管理に問題があったのではないかというご指摘	木製のランドセルロッカー自体にはひび割れやバリ等はなし。ただし棚板・側板部分は角がすべて直角なため、クッションガード(トップバッカー)で養生を施した。後日保護者には現場を確認していただき、一定の対策が施されていることに納得いただけた。今後は「子どもは走って転ぶもの」を前提とした安全対策をお願いされた。
桑の実千住あけぼの 学童保育室	R6.8.30	4年生保護者	室長 足立区役所より	8月23日にあけぼの学童保育室内で児童が怪我(骨折)をしたことに対して保護者から室長の対応や運営についてのご指摘ご要望をいただいた。	足立区役所へメールにてご指摘ご要望があり、区役所より対応のお願いがあった。すぐにエリア管理長と職員との間で情報共有を行う。保護者は、書面での回答を希望していたため、専務理事とエリア管理長と相談をしながら保護者に送付する文書を作成し、ご指摘ご要望をいただいてから一週間後に書類を送付する。その後は、保護者からの反応はなく、児童は通常通り登室している。

令和 6 年度 下半期(10月～3月) 苦情・要望受付内容

学童事業部

事業所名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
せきや学童保育室	R7.1.31	せきや学童に通っている児童の保護者	区役所 (区が実施したアンケートより)	「子どもたちの特性や気持ちをよく理解していた経験豊富な職員が一斉に離職したことが、不満や不安の要因であった」とのご意見を受け、以下のような具体的な声が寄せられました。 ①年度当初より職員が入れ替わり、子どもの性格を理解していないように思う ②子どもの気持ちに寄り添っていないように感じる ③職員によって対応に差がある ④子どもの発達是个々に異なる為、発達支援に関する理解をより深めてほしい ⑤勤務条件を理由にこの仕事を選んだように見える職員には、安心して子どもを預けられない ⑥これまでの職員は親身で信頼していたため、一斉に離職されたことが非常に残念である ⑦子どもが「学童が楽しくない」「行きたくない」と訴えており困っている	①新任職員が個々の児童の性格や特性を適切に把握できるよう、前任者からの引継ぎ内容および記録の再確認を行い、情報共有の徹底を図りました。 ②子どもとの信頼関係の構築を重視し、日々の関わりの中で気持ちの変化に気づけるよう、支援方法や声かけについて職員間で継続的に協議を行いました。 ③対応のばらつきを抑えるため、基本対応マニュアルの再確認を行うとともに、部内研修および個別助言を実施し、支援の標準化に努めました。 ④発達段階に応じた支援事例を定期的にミーティングで共有し、発達支援に関する理解の促進を図りました。 ⑤採用後の初期研修の強化に加え、職務に対する意識や姿勢の確認を目的とした定期的な面談・助言・指導を通じて、意欲および資質の向上に取り組みしました。 ⑥離職に伴う保護者からの不安の声を受け、現体制においても保育の質向上に取り組んでいる旨を保護者会等で説明し、信頼回復に努めました。 ⑦当時の主任支援員を中心として、子どもの様子を個別に確認し、気持ちの変化に寄り添った支援を強化しました。あわせて、活動内容や職員の関わり方を見直し、安心して過ごせる環境の整備に取り組みしました。 保護者に対しては、日常の様子を丁寧に伝えるとともに、些細なことでも遠慮なく職員や室長へご相談いただけるよう呼びかけを行い、家庭との連携強化に取り組んでいます。 その後は日々、子どもたちに寄り添った保育を心がけるとともに、お迎えの際には丁寧なご対応と保育中の様子をお伝えすることで、保護者の方々から「些細なことでも相談できて安心です」とのお言葉をいただいております。 また、子ども一人ひとりの課題についても、学校の担任の先生と連携を図りながら丁寧に対応を進めており、その姿勢に対しても感謝のお言葉を頂戴しています。
桑の実千住あけぼの学童保育室	R6.8.30～ R6.11.11	児童の保護者	区役所 (学童支援係)	上半期から継続している児童の保護者(父)より。学童保育室内での当該児童が怪我をした際の室長の対応にご納得いただけず、その後何度か区へ改善要望のメールが入る。	保護者(父)が面談は希望しておらず、メールでの回答をご希望していたという背景により何度かメールでのやり取りが続いた。最終的には室長名ではなくエリア長・専務理事の連名で改善策を示し、現在は収束している。