

令和 7 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
しまねっ子学童保育室	R7.6.6	1年生保護者	支援員	当日出席予定の児童が登室せず、母から欠席確認の電話がなかったことに対して電話で苦情あり。翌日学童課からメールでの苦情があったことの連絡を受ける。	学童室での否を認め、謝罪する。翌日も電話連絡をし、お子さんの様子を伺ったり、改めて謝罪したり、再発防止策を伝えて納得していただいた。
千寿学童保育室	R.6.12	1年生保護者	支援員	前日に行われた誕生日会にて、なぜうちの子だけが参加できなかったのか。どんな状況だったのか説明してほしい。	その場でまずは謝罪をし、誕生日会で起きていたお子様の様子について説明を行おうとしたが、時間がないとのことで保護者は足早にその場を去ってしまった。後日、学童でお会いたしたタイミングで再度、謝罪と説明を行う。今後については、対応したその日のうちに保護者の方へ共有させていただく旨をお伝えした。
千寿学童保育室	R7.7.28	匿名	学童保育課	連絡帳で降室時間の確認を行う際、職員の口調が怖いと子どもが言っていると匿名で区に連絡が入り、エリア長から室長へ告げられる。	注意しなければならない場面において、日頃から言い方や口調には十分気を付けていたが、怖いと感じてしまう児童がいる事実を受け止め、職員間で言葉の使い方や伝え方等を再確認。同じような事柄が起きないように徹底。
千寿学童保育室	R7.8.20	匿名	区民の声	区民の声に職員から、「子どもが少なくなったから上がるように言われ、人数合わせのように感じる」、「共有されないこともあり、正規と非正規の差を感じる」と区民の声にメールが入る。	エリア長による全職員への聞き取りおよび事実確認の上、改善策を区役所へ提出。強制で上がるよう伝えている職員はいなかったが、人により捉え方も異なることを再認識。シフトに記載する勤務時間の変更、コミュニケーション能力の向上に努める。
桑の実千住あけぼの学童保育室	R7.5	保護者	区のアンケート	3月末に、4人いる職員全員が急に辞める事態になったが、それに対する疑問や心配がアンケートで多く寄せられる結果となった。	急遽、現場で2年3か月勤務したことのある元職員(現エリア長)が運営を引き継ぐこととなったが、子どもたちや保護者にとっては信頼関係の構築されている職員であったので、「先生が戻ってきてくれて嬉しいです」と安心して利用していただいている。

令和 7 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
千寿学童保育室	R7.10.15	保護者 (匿名)	足立区エリア長	区役所に匿名の電話が入る。内容は、前日に帰りの会でハロウィンのおもちやが壊れていたことへの聞き取りがあり、その中でで犯人探しをしていたと子どもから聞き不愉快であった。また毎日おやつ後にゴミを10個拾わなくてはいけないのも子どもが苦痛に感じている。	匿名の電話だった為、エリア長が現場職員に状況の聞き取り。おもちゃで遊んでいた児童に対して個別に呼んで問題がなかったかを確認している状況は事実であった為、全体への確認程度で済ませること。またおやつ後のゴミ拾いについては10個は目安であることを再度子ども達へ周知し、あくまでも食べた後の床やテーブルを綺麗にすることが重要であることを伝え、子ども達に安心してもらえるように対応した。