苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	子育てセンターしばもと	家族	5月30日	昨年度に起きた事故の保険対応に対する園の対応について	申立者より「昨年度起きた事故の保険対応について、その後の連絡が未だにないが、どういうことか。」と電話があった。	説明の不足について謝罪のうえ、今後の対応についてご説明しご了承いただきました。 職員は保険対応について改めて確認するとともに、保険対応を行う保護者の方には資料を基に丁寧な説明を行います。 また、年度をまたぐ場合、特に担当者の交代がある場合は、年度末・年度当初に保護者の方に引き継ぐ（引き継いだ）内容の確認をいたします。必要な情報の引継ぎについては文書で行っていきます。	6月14日
2	天竜厚生会ちゃるか	家族	6月8日	朝の送迎忘れについて	申立者より「自宅で待っているが送迎が来ない。」と電話があった。	職員2人で業務日誌や送迎表の確認をしていましが、日付を勘違いしておりその後の確認も不十分であったため、出発前には業務日誌と送迎表の基本事項（日付、利用児童）の確認を徹底し、送迎中には児童名を声に出しての確認や最終のチェックを行うことといたしました。 また、送迎に携わらない職員についても利用人数を意識して受け入れや送り出しを行います。申立者に対しましては、謝罪のうえ送迎が遅れてしまう時には必ず連絡をすることをお伝えし、ご了承いただきました。	6月8日

苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
3	子育て支援課	家族	8月2日	新型コロナウイルス感染症に対する園の対応について	新型コロナウイルス感染症に関する感染状況の保護者への報告方法、園の対応について、法人宛にホームページ及び電話で６件の連絡があった。	子育て支援課にて園の状況を確認のうえ、申立者に電話にて話を直接伺い、質問については回答をいたしました。また、園より全保護者に感染状況についてのメール発信、お詫びと登園自粛のお礼（園での対策・対応、ご意見に対する回答等）のおたより配布を行いました。 子育て支援課としては下記の対応を行いました。 ・陽性者発生時のメール送信のタイミングや対応については引き続き園長が行うこととしますが、メール送信における注意事項については必要事項を追記し改訂を行い、全園長に周知しました。感染した園児の保護者に対してのメール発信の可否、タイミングを伝えることを明記しました。 ・注意事項に「複数」という表現は避け、正確な感染者数を明記すること、状況によっては「関係者」ではなく、クラス名や歳児を明記するよう追記しました。 ・子育て支援課長は休日前日の帰宅時にサーバー上の一覧表をプリントアウトして自宅に持ち帰り、いつでも確認できるようにしておき、園長から連絡が入った時点で手書きで追記していくようにしました。 ・各市の対応は第７波に入り大きく変更されている部分もあるため、一覧を作成し整理しました。各市の体制を押さえたうえで園の体制については引き続き感染者数、その他歳児園児の様子、保護者の状況等を踏まえて、その都度園長と相談しながら決定していくようにします。	8月12日

苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
4	子育てセンターさやのもり	家族	8月23日	お迎えの際の保護者（申立者自身）、子どもへの対応について	遅番の時間に迎えに行くと、子ども（０歳児）が一人で寂しそうに座っており、顔を見た瞬間に泣いて駆け寄ってきた。その場には１歳児の職員３名がいたが、１歳児の子どもを見ており、わが子を含めて０歳児の子どもと関わる姿が見られなかった。 遅番で０，１歳児合同の保育となることは理解しているが、保育の仕方を含め、子どもへは同じように関わってほしい。６月にも相談をしているが改善が見られないため、園長を含め担任と話をしたい。	ご意見を受け、０，１歳児それぞれの担任から聞き取りを行い、状況把握と原因分析を行いました。 申立者の方と面談を行い、園の対応について心配、不安にさせてしまったこと、前回の相談内容が改善されていなかったことについて謝罪をするとともに、今後の対応について説明をし、ご了承いただきました。 ≪対応方法≫ ・職員会議にて、情報共有の方法や保育教諭としての保護者対応について職員全員への周知、確認を行いました。 ・副園長、主幹保育教諭が実践の確認をしながら定期的にフィードバックを行います。 ・教育・保育の専門職として、保護者とのコミュニケーションについて未熟な知識や技術について園内外の研修を計画し、学べる機会を作っていきます。	8月26日
5	子育てセンターみなみしま	家族	9月7日	駐車場の整備について	園の駐車場の線（ロープ）が見えづらいため、わかりやすく整備してほしい。	ご意見に対するお礼と今後の対応について申立者にメールにて回答をさせていただくとともに、園内にも掲示をしました。 次年度に業者に依頼し、駐車場全体の整備を実施予定ですが、応急処置として園にて枠を蛍光のロープで張り直しました。	9月30日
6	子育てセンターひだまり	家族	9月7日	園バスの事故を受けた園の対応について	牧之原市の園バスの事故を受け、園での対応を知りたい。確認はされていると思うが、おたよりやメールで具体的な確認方法を知らせてほしい。	電話を受け、園としてお知らせをしていく方向で検討しているが対応が遅くなってしまったことを謝罪のうえ、園バスの降車時に行っている職員対応について口頭でお伝えしました。 また、翌日、園児の登園時の受け入れ方法とバス降車後の園児受け入れ方法について保護者宛にメールの発信と手紙の配布を行いました。 また、メール発信後、電話にて申立者にご意見へのお礼とメールでの発信内容がご意見への回答となっているかの確認を行った。	9月7日

苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
7	子育てセンターみゅうのおか	家族	9月12日	散歩時の引率体制について	園周辺の交通状況下での園外への散歩が心配である。現在の引率の体制が最も安全であるのか。改善する必要性があるのではないか。	園内でリスク会議を開き、メール内容を周知するとともに現状確認と改善策を話し合いました。 また、メールの返信をしましたが送信不能であったため、掲示にて下記の回答を行いました。 ≪回答内容≫ ・現在園で行っている安全対策 危険箇所や職員の誘導方法の確認、引率人数 園外保育許可、散歩先からの連絡手段　等 ・ご意見を受け改善・確認した点 危険箇所、誘導方法、引率職員の役割分担（実際に歩いての再確認）、引率職員の蛍光タスキ着用、横断旗の使用、標識について行政への働きかけ　等	9月16日
8	子育てセンターとみがおか	家族	11月16日	園内活動の様子を写真販売しているスクールフォト（写真内容）に対する不満について	スクールフォトの写真が下手すぎる。横顔か背中しか写っておらず笑っていない。子どもの顔を写してほしい。業者を変えてほしい。	掲示とホームページでの回答希望があったため、先に園内掲示にて回答いたしました。 ≪回答内容≫ ・園として、写真業者には園内活動の写真撮影について、子どもたちの自然な姿や表情を保護者に伝えてもらいたいため、活動や遊びを中断させてしまわないようにお願いしています。 ・写真業者にはご意見の内容を伝え、承知いただいています。 ・販売用写真については、事前に園長、副園長の２名で確認をしていますが、今後より丁寧な確認を行っていきます。	11月17日

苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
9	子育て支援課	家族	1月26日	こども園における教育活動について	天竜厚生会のこども園は英会話教室等の教育関連の授業は取り入れないのか。 保育園から幼稚園と保育園の両方の機能があるこども園に変更されたので、多少教育関連についても何か取り組まれているのか。	認定こども園における幼児教育の在り方と当法人における教育・保育理念や活動についての説明をメールにて返答しました。 また、情報発信が十分ではないことも原因の１つとして考えられるため、下記の対応を行いました。 ・子育て部門連絡調整会議内で水平展開のうえ、園の教育・保育について知っていただけるよう、各園にて引き続き園の開放やブログ等を活用した外部発信を行うよう伝達 ・法人ホームページ＞子どもの施設＞Ｑ＆Ａに「教育・保育活動に関すること」を追加し、天竜厚生会の教育・保育についての説明を記載し、グランドデザインのページとのリンクを作成	2月2日
10	子育てセンターやまびこ	家族	2月15日	写真業者のミスについて	・購入した集合写真の日付が昨年度になっている。 ・集合写真のこどもの腕が二重になっていたり、壁に穴があったりと心霊写真のようになっている。 ・差替え後の写真に線が入っている。 と計４名の保護者よりお話があった。	保護者の方に実際の写真を確認させていただき、謝罪のうえ、業者にご意見の内容を伝えました。 また、業者へ保護者への説明と謝罪の文書を出してもらうよう話をしました。その後、保護者宛に業者からの文書を配布し、ご了承いただいています。	2月21日

苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
11	子育てセンターとものもり	地域住民	2月22日	園外での保育の危険について	園の近くの裏山に１歳児12名が職員２人と登っていたのを見た。前と後ろに職員がいたが、最後尾の子が泣いていた。途中で何かあった時に２人では対応できないのではないか。危険と感じる。 なぜ傾斜のある危険な場所に小さな子を登らせるのか理解ができないため、理由を教えてほしい。 管理者はこのような危険な活動を許可して、何かあった時に責任をとれるのか。事故が心配なため、辞めてほしい。	状況を確認のうえ、対応等について検討しお電話にて改めて回答させていただき、ご了承いただきました。 年齢や発達に合わせた場所や活動内容、職員配置になっているか確認するとともに、地域の方とコミュニケーションをとり園活動にご理解いただけるよう努めていくこととしました。 ＜具体的対応＞ ・年齢に応じた散歩コースを検討する。（１歳児については裏山の斜面には行かず、緩やかな斜面のある場所へ行くこととした。） ・職員個人ではなく、他職員と相談のうえ、活動や散歩先を決定する。 ・活動に合った職員配置をする。園外へは職員の人数に余裕を持って出かける。 ・ブログ等を活用し、園の活動について情報発信をしていく。	3月1日
12	すずかけっこ保育園	家族	11月4日	朝夕の支度方法について	現在、自分のものを自分で管理するという園の方針から、支度は子どもと一緒に行うこととなっているが、安全面・衛生面からそれを実現するのは難しい。小さな子どもでは、一緒に支度をすることで生じるリスクもあるため、２歳後半までは、先に子どもを預け、保護者のみで支度をさせてほしい。	お子さんと一緒に支度をお願いしている理由を改めてお伝えしたうえで、朝の受け入れ時に必要な方は子どもを預けてから支度をしても良い方針に変更し、申立者に報告とするとともに園内掲示で全保護者へ発信しました。 また、保護者が大変そうな状況である場合は、職員からも声をかけ、サポートしていきます。 新入園児保護者に対しては、入園説明会や入園説明の面談時に説明をしていくこととしました。	12月14日

苦情公表：2022子育て部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
13	子育てセンターとものもり	家族	12月1日	送迎時の保護者のマスク未着用について	他園児の保護者が、送迎時に園庭だけでなく園舎に立ち入る際もマスクを着用していない姿を見かける。保護者同士の挨拶や職員との会話の際も着用はしていない。厚生労働省で示されている内容を見てもマスクは基本的な感染対策として重要であり、必要に応じて着用したほうが良いのではないか。子どもたちとの日常を守るためにも、今一度園からの管理を徹底していただきたい。	保護者の送迎時のマスク着用について、法人（園）としての方針を改めて全家庭に向けて発信をしました。また、対象の保護者に対しては、個別にお声掛けをしました。	12月5日
14	子育てセンターひだまり	地域住民	12月8日	駐車場から公道へ出る際の右折について	園の横を車で通る際、駐車場から右折する車がぶつかりそうになるところを何度か見ている。右折を禁止したほうが良いのではないか。朝の現状を確認してほしい。	登園時間帯の状況を確認のうえ、メールにて保護者へ注意喚起を行った旨をお電話にてお伝えし、ご了承いただきました。 ≪注意喚起の内容≫ ・混み合う時間帯の可能な限りの左折のお願い ・時間に余裕をもった送迎のお願い	12月8日
15	こでまり	家族	12月13日	使用済みおむつの入れ間違いについて	汚れ物袋に他児の使用済みおむつが入っていた。以前にも同様のことがあった。	お電話にて謝罪するとともに、翌日直接改めて謝罪のうえ帰りの支度の際に丁寧な確認を行っていくことをお伝えしました。 おむつに名前の記載がなく、確認が十分にできていなかったため、保護者におむつへ名前を書いていただくよう全保護者に依頼しました。 また、帰り支度を子どもと一緒に行う職員が、袋の中に誤って他児のものが入っていないか確認することとしました。	12月14日
16	子育て支援課	家族	12月14日	職員の挨拶について	送迎時玄関にいる職員が、自身のクラスの保護者や子ども以外に対してこちらから挨拶をするまで挨拶をしてくれない。	法人からの回答希望がありましたが、メールの返信は不可でした。職員に対しては、確認と挨拶等接遇について指導を行っており、改めて職員一人一人が意識をしていけるよう引き続き指導、研修を行っていくこととしました。	12月14日