苦情公表：2023年10月子育て部門

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	子育てセンターとみがおか	家族	9月7日	園児の引き渡し時の対応について	何度も問い合わせをしているが、一向に変わりがない。お迎えに行った際に先生から引き渡してもらいたい。本当に誘拐される。 その日の子どもの様子を説明してほしい。必ず実施してほしい。 園児の数に先生が足りているか。上の子が幼稚園だが天と地ほどの差があり、杜撰な対応に強い憤りを感じる。必ず明日から徹底してほしい。	ご意見に対しては、職員間で声掛けチェック表を活用して保護者のみなさまに声をかけることができているか１か月間確認を行い、その日に声をかけられなかった保護者には翌日必ず声をかけるよう印をつけて意識づけをすることとしました。 職員の人数については、お迎えの時間帯に子どもの人数に対して既定の職員配置がされていることを再度確認をしました。 ※お迎えの保護者、その他来園者の確認については、担当職員が出入口付近で行っていることを６月に園内掲示にてお伝えしています。 回答はメールにて返信を行い、至らぬ点があったことについては謝罪のうえ、ご指摘いただいた内容について説明をさせていただきました。 職員体制については、幼稚園と保育園で異なる点がありますが、法定の人数以上で保育にあたっていること、送迎時に保護者対応が重なった時等お話ができないこともあり保護者と距離がある際は挨拶や会釈をする程度になってしまうこともある点については謝罪のうえ、引き続き保護者の皆様との対話の大切さを理解し、お子さんの様子をできるだけ伝えて引き渡しができるよう努力していくことをメールにて回答しました。	10月1日

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
2	子育て支援課	家族	9月27日	ブログ掲載写真について	カンボジア事業のブログを見たところ、掲載写真の中に自分の子どもだけが写っていないものがあった。同じクラスの他の子は全員写っているのに、なぜ自分の子どもだけが写っていないのか理由を教えてほしい。自分の子どもが車いすを使っているから写っていないのか。	申立者には不快な思いをさせてしまったことを謝罪のうえ、是正処置について全園に共有していくことをお伝えし、ご了承いただきました。 原因として、 ①ブログの作成が当該園の職員ではなく他園の職員であったこと ②他園の職員であったため参加した園児の人数を把握していない、気にしていなかったこと ③公開前の承認時に、参加した園児が全員写っているかを確認していなかったこと が挙げられます。 上記の是正処置として、下記２点を行うこととしました。 ①自部署以外のブログを作成する場合は掲載する写真を選択する際に、掲載不可の園児の確認と共に、集合写真等については全員が写っているかを当該部署の職員に確認する。 ②所属長がブログを承認する際、使用する写真について、掲載不可の園児が写っていないか、写っている園児に偏りがないか、集合写真に写っていない園児がいないかを確認する。 ブログ承認時の確認事項については、「天竜厚生会子育て支援事業部ブログ運用・作成方法」に追記をすることとしました。	10月6日

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	天竜厚生会ささえ	家族	10月9日	リュックに水筒が入っていない件について	リュックの中に水筒が入っていない。事業所に忘れていないか。	施設内の捜索をしましたが見つからず、当日ご利用者に間違って本児の水筒が入っていないか電話で確認をしたところ、別のご利用者の荷物の中に入っていたことが判明しました。その後、間違って入れてしまったご利用者宅へ訪問し水筒を回収し、本児のご自宅へお届けしました。本児の保護者へ下記の是正についてもお伝えしたところ、対応へのお礼と了承をいただきました。 初めての休日体制であり、職員側の業務日課がしっかりと体制作りがされていなかったため、業務体制の中に「帰りの支度」の時間を入れ、職員側も気持ちにゆとりを持ちながら物品の確認ができる体制を作ることとしました。 また、同日に同色の水筒を持参している児童も多く、記名状況などの確認が不十分なまま思い込みで本児のカバンに入れてしまったため、所持品への記名がない場合はご記名いただけるようお願いしていくこととしました。	10月13日
4	天竜厚生会ささえ	家族	10月16日	本人がいつも持っている予定帳がない件について	本人が普段の生活の中で指標としている日課が書かれた予定帳が先週の帰宅時より見当たらない。事業所に忘れている可能性もあるため探してほしい。	連絡を受けて事業所内や送迎車両内を確認したところ、車両内の本人が座っていた座席下から予定帳が見つかったため、申立者へ連絡のうえご自宅へすぐにお届けしました。 送迎車から降車時の物の置忘れがないかを確認するルールが設定されていなかったため、児童の降車時には置忘れがないか確認することをルール化しました。また、冬季には車内が暗くなり見つけにくいことが予想されるため懐中電灯を常備することとしました。 申立者には翌日、上記の是正内容をお伝えしご了承をいただきました。	10月17日