苦情公表：2023年11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	天竜厚生会ささえ	家族	11月1日	屋外用の靴を履かずに、事業所に預けてある室内用の靴で帰宅している件について	屋外用の靴ではなく、事業所での室内用靴で帰ってきた。明日学校の活動で屋外用の靴を使用するため、事業所にあるようであれば届けてほしい。	事業所に屋外用の靴があることを確認したため、お電話にて申立者に謝罪のうえ、自宅に靴をお届けしたところ、申立者からはお礼の言葉をいただきました。 原因として、送迎車に乗車する際に靴を履き替えているか確認をしていなかったこと、来所時に靴の履き替えを行うことになっていましたが、室内用の靴に履き替えていなかったために帰宅時に誤って靴箱にある室内用の靴を履いてしまったことが考えられます。 是正として、送迎車へ乗車する際は荷物を確認するとともに、靴を履き替えているか確認することとしました。また、来所時には室内用の靴を履いているか確認を行っていきます。	11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	子育てセンターみゅうのおか	その他	11月3日	近隣施設ご利用者による受動喫煙の危険性について	すぐ隣にある施設で生活されている方が喫煙されており、送迎時だけでも駐車場や園入り口、園庭まで煙がにおっている。子どもが喘息傾向にあり、大変心配であり、不快である。園に限らず受動喫煙は起きてほしくないため、隣の施設の方に喫煙マナーを提示する必要があると思う。子どもたちを守るためにも何か対策をとってほしい。	自園の職員への状況確認後、対象施設にご意見があった旨を伝達、喫煙場所とご利用者の喫煙状況の確認、対応策の検討を依頼しました。 ≪原因≫ ・対象施設の喫煙場所が施設裏側となっており、園とは15mほど離れているが、風向きによってはたばこのにおいがすることがあったため ・園としては当該喫煙所で喫煙している方がいること、時折たばこの煙のにおいがすることは把握していたが、園の敷地外であり、少し距離があること、喫煙場所を常時利用しているわけではないこと、対象施設がご利用者にとっては生活の場であることなどから様子を見るにとどまっていたため ・受動喫煙に関して知識はあったが、上記の理由から園児への影響を重く考えていなかったため ≪是正≫ ・対象施設の管理者に報告し、状況の把握と改善に向けての対応をお願いした。 ⇒対象施設の対応…敷地内で喫煙するご利用者へ受動喫煙について説明をした。受動喫煙を生じさせないためにはどうしたら良いかご利用者と検討し、平日の園の開園時間は当該喫煙所を利用しないこととした。 ⇒園側からも上記ルールが守られているか見守りを行うこととした。 ・対象施設と連携をとり、気になることがあれば見過ごさずに連携がとれるようこまめに連絡を取り合うように心掛けていく。 ・受動喫煙による子どもの健康への影響について情報を職員間で回覧し、意識の向上に努める。 申立者へはメールの返信と園の掲示コーナーでも周知を行いましたが、その後の返信や反応はありませんでした。	11月9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	11月17日	連絡袋に入れてあった12月の予定表がそのまま戻ってきている件について	連絡袋に記入した12月の予定表を入れておいたが、そのままの状態で返ってきた。予定がしっかりと確認されているか不安があったため連絡した。	通常は連絡袋から取り出してお預かりをするものであったが、見落とした可能性があります。申立者には謝罪のうえ、次回利用時にお預かりをすること、下記対応内容についてお伝えし、ご了承いただきました。 本児の事業所到着時間が事業所の活動時間中であるため、職員の対応が他児の対応と本児の準備で重なっており、本児の準備に集中できない状況がありました。 そのため、活動中に来所した場合は、当該時間の業務に余裕のある併設事業の職員が連絡袋・連絡ファイルの取り出しをすることとしました。また、かばんに戻す際には再度取り出し忘れがないか確認をしていきます。	11月20日
4	天竜厚生会ささえ	家族	11月20日	連絡袋に別のご利用者の名前が書かれた書類が入っていた件について	連絡袋に他の利用者の請求書（封筒）が混入していた	他のご利用者の請求書を受け取り謝罪のうえ、同様のことがないように注意する旨を申立者にお伝えし、ご了承をいただきました。 本児の事業所到着が遅めの時間であり、その後身辺処理等を行うと帰宅時間に近くなってしまう状況がありました。それにより時間に追われ本人の持ち物の確認を集中して行うことができていなかったため、当該時間の業務に余裕のある併設事業の職員に連絡袋・連絡ファイルの取り出し、配布物のチェックをすることとしました。	11月20日