苦情公表：2024子育て部門

無断転載禁止・二次利用禁止

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	子育てセンターさやのもり	家族	4月5日	他児のおむつを履いて帰園したこと、職員の電話対応について	帰園した際に自分の子どものものではないおむつを履いていた。（名前が職員の字で手書きされていたが、本児が使っているメーカーではなかった。）おむつの中を見ると数ミリ便が付着していたが、本児は当日排便がなく、トイレでの排泄ができるため、自分の子どものものである可能性は低いと考えられる。また、おむつの見た目や触り心地から日中（午前中）に履いていたものではないかと思われる。 どのような経緯があったか知りたい。他児のおむつを履いていたことは、衛生面からも良くないため同じことがないよう改善してほしい。 また、前日の夕方に園に電話をし、上記内容を電話に出た担任に伝え経緯の確認をしようとしたが、謝罪も説明もなく「大丈夫です。」といった回答しかなかった。こちらの主訴が正しく伝わらず、対応の在り方に不安を感じた。	他児のおむつを履いて帰園したことについて、原因として午睡明けに記名のないおむつを履いており、そのおむつが濡れていないことを確認し、帰園時に履くよう取りおいていましたが、その際に着替えを行う園児が多くいたこともあり、他の園児の無記名のおむつと入れ違いが起きてしまったと考えられます。 是正として、一度履いた記名のないおむつについては再度履かせないこととし、記名がなかった場合には保護者の方に記名をお願いしていきます。また、午睡明けの着替えは、少人数ずつ着替えを行えるよう生活の流れを見直しました。 職員の電話対応については、当該職員（若手職員）が焦りから不十分な対応となってしまい、その後他職員への報告や相談についても必要な内容ではないと判断してしまったことが原因として挙げられます。当該職員には、焦らず正しい情報を確認していくこと、対応に不安等がある場合にはすぐに近くにいる職員やリーダー、上長に報告することを指導しました。また、同じクラスの職員には、当該職員がリーダーや上長に報告を行ったかの確認を行うよう指導しました。 事実確認と是正をお伝えのうえ、園長・副園長・当該職員からそれぞれ謝罪し、申立者からは良好な反応をいただきました。	4月8日
2	天竜厚生会ささえ	家族	4月8日	送迎忘れについて	迎えがまだ自宅に来ないが、本日の送迎時間はどうなっているのか。	連絡を受け学校の下校時刻を確認したところ、１日利用であったことが判明したため、すぐにご自宅へお迎えに伺いました。 原因としては、送迎表の確認担当者が決まっていなかったこと、学校の長期休みで一日利用が続き、学校のスケジュール・送迎表の確認が疎かになっていたことが挙げられます。 是正として、送迎表作成時に作成者以外も複数の職員で重複や誤りがないか確認を行い、毎朝の朝礼時にその日の送迎時間を確認していくこととしました。また、書類確認が困難な場合には別事業職員や事務職員に確認の依頼を行うこととしました。 帰りの送迎時に改めて謝罪のうえ是正をお伝えし、ご了承いただきました。	4月8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	地域住民	4月19日	急な車線変更で割り込みをされ危険な思いをしたことについて	当該施設の車両が急に右車線から割り込むような形で車線変更をしてきて危険を感じた。	事業所で状況確認を行い、下記の原因と是正を確認しました。 ≪原因≫ ・すべてのご利用者を送迎し終わり、運転に対する緊張感が低下していた。 ・車線変更の際にウインカーを出したが、周囲の車両へと車線変更などを知らせるための十分な時間、点灯を行っていなかった可能性がある。 ・国道へ合流する交差点は左折専用と右折専用車線しかない状況であった。事業所へ戻るためには左折する必要があるが、交差点までの余裕を持った車線変更をしていなかった。 ≪是正≫ ・朝の連絡会、職員会議等を通じて運転時の危険管理意識に対する声掛けを管理者から定期的に行う。 ・車線変更点の手前からウインカー点灯は３秒以上（約30m手前で）行う。 ・運転時は左側が死角になりやすいことから、片側２車線の場合には基本的には左車線を走行する。 　加速しての無理な追い越しはせず、車線変更が必要な際には減速等を基本として他の走行車両へ配慮を行う。 ※ドライブレコーダー未設置車両であったため、搭載をすることとしました。 受付時に謝罪後、状況確認のうえ事業所からも謝罪をしましたが、納得はしていただけませんでした。	4月22日
4	子育てセンターやまびこ	当会職員	5月15日	職員の接遇について	昨日、銀行に仕事で寄ったが、園の職員が銀行員の方に対して、ため口で話していて気になった。窓口で天竜厚生会と名乗っていたので、職員として指導したほうが良いと思い連絡をした。	原因として、園外に出たことで気が緩んでいたこと、わからない銀行用語ばかりでパニックになり独り言のようにブツブツと言ってしまい、ため口で対応した意識がなかったこと、周りに人がいないため独り言を聞かれていると思わなかったことが挙げられました。 是正として、園長より当該職員に対し、職員として、また子どもたちにとっては先生であること、園を離れれば良いのではなく園外でも一人の社会人であり、一人の先生であることから子どもたちの見本となるような言動をとってほしいことを伝えました。 当該職員から聞き取りと指導をしたこと、今回の件を水平展開させてもらいたいことを伝え了承を得ました。	5月16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
5	子育てセンターかきのみ	家族	7月29日	プール遊びをする際の日焼け止めの使用について	プールに入る際に日焼け止め禁止とされているが、子どもが帰ってきて肌がヒリヒリして痛いと言っており、日焼けの影響が出ている。昔と違って今現在の紫外線量は異常ということも耳にしていることもあり子どもの日焼け止め禁止に対して健康被害の不安がある。日焼け止めも子どもも使える体に優しいものもあるため、自分の子どもを守るためにも検討してほしい。	ご意見をいただいた内容を職員に周知し、プール遊びをしている時間や環境について確認をしました。 プールサイド及びプールには日除けがなく、またプール遊びを行う時間は午前中の日差しの強い時間であったため、職員間で検討のうえ今年度はプールに手作りのシェードを張ることで紫外線対策をすることとしました。 また、日焼け止めの禁止については、６月のほけんだよりに「日焼け止めを塗布している場合はプール遊びはできない」と掲載し保護者にお伝えしていましたが、毎年掲載している内容のため特に疑問を持たず掲載していました。 また、昨今の環境の変化によるプール遊び時の紫外線対策について、職員間での話し合いや検討がされておらず、保護者の心配への配慮に欠けているところがあったため、来年度以降の対応については今後再検討していくこととしました。（日除けの設置、日焼け止めの使用、ラッシュガードの着用等） 回答は掲示またはおたよりで求められていたため、８月の園だよりに今年度のプール遊び時の園の対応（シェードの設置）について記載し、回答とさせていただきました。	7月30日
6	子育てセンターかきのみ	業者	9月4日	玩具代金の未払いについて	６月に購入された人形の代金が支払われていない。	原因として、納品書を管理している副園長が同封されていた請求書に気づかず納品書と一緒につづってしまっていたこと、請求書の処理と支払いのルールを理解していなかったことが挙げられました。 是正として、納品書以外が含まれていないか見出しの確認後につづりにしまう、請求書が来た時には自分の手元に置かず園長から会計課へ提出してもらうこととしました。また、月初に届く会計課からの確認メールが届いたタイミングで再度確認することとしました。 申立者には謝罪のうえ、振り込み日についてお伝えし了承いただきました。	9月4日
7	子育て支援課	家族	11月7日	送迎時の駐車場の利用方法について	先日園から保護者へ駐車場の利用方法について案内が出されたが、不十分だと感じる。方針やお願いが改めて示されていたが、駐車場の状況から難しさがある。 誘導員の設置等が必要ではないか。 早急な改善に向けてご一考いただきたい。	当該園では混雑する時間帯に職員が誘導員として駐車場に立つこととし、併せて引き続き駐車場の利用にあたっては保護者の皆様にもご協力いただきたい旨を園内掲示にてお知らせしました。	11月7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
8	子育てセンターにじいろ	家族	2月4日	卒園式の服装について	卒園式は体操服の上にジャケットかカーディガンを羽織って出席するよう案内があった。卒園式に体操服は相応しくないのではないか。園に申し立てたが、法人の園では体操服の上にジャケット、カーディガンとの返答しかもらえなかった。法人として上記の対応を変更する余地があるのか検討して、園経由で保護者に案内が欲しい。	園と管轄部署（子育て支援課）で状況を確認のうえ、園内掲示にて回答を行いました。 ≪回答概要≫ ・法人として、全園で服装の統一はしておらず、各園にて園や地域の状況等を踏まえて対応を決定している。 ・当該園としては、統合前の公立園が体操服を着用し卒園式を行っていた経緯を踏まえていること、保護者会創設時に保護者会長へ相談のうえ、様々な状況にあるご家庭への配慮と幼児の卒園式が華美になりすぎてしまう可能性も考え、毎年全員統一の体操服着用での実施が最良であると判断したことから今年度も現在の対応を継続させていただきたく、ご理解・ご協力をお願いしたい	2月7日