

N0	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	6月30日	職員の対応について	①保育中に発生した怪我に対して、その時点で連絡がほしかった。 ②沐浴後の着替えをトイレ内で行うことは衛生上大丈夫なのか。(沐浴台はトイレ内に設置) ③子どもを発熱で迎えに行った際、先生が他の園児をおんぶして対応していた。発熱している子どもに他の園児を近づけるのはどうなのか。 ④37.6℃の発熱でお迎えの依頼があったが、暑い日でもあったため当たり前ではないか。園からの呼び出しに親がどう対応するか試されている感じがした。	申立者には配慮不足について謝罪のうえ、訴えがあった内容について下記のとおり説明をしました。 ①今後は怪我の状況により、保護者に連絡し報告・相談することとしました。 ②脱衣場所を保育室へ変更することとしました。 ③熱発した子どもを当初は別室で保育をしていましたが、慣れない環境下で不安になってしまったため保育室で預かることにしました。しかし今後はどんな状況においても園児の安全を第一に考え適正な対応をしていくこととしました。 ④当法人として37.5度以上の発熱については、保護者への連絡をルールとしていること（重要事項説明書記載）、またお迎えのお願いについてはその時の園児の状況により判断しています。申立者には上記内容についてご理解いただきました。	7月7日
2	天竜厚生会ささえ	家族	8月4日	本人のスプーンセットがカバンの中に入っていないことについて	子どもの給食用スプーンセットがリュックの中に入っていないため事業所にあるか確認してほしい。	確認をすると、他児のカバンに間違えて混入していたことが発覚しました。夏季休暇で通学バックと異なり、職員は似た他児のカバンへ返却してしまいました。各児童のカバンには名札等付けていただけよう保護者へ働きかけをしました。また職員がスプーンセットを返却する際は名前を確認し対応することを職員間で周知しました。申立者には改めて謝罪し、今後の対応を伝えまいした。申立者からは「大丈夫ですよ」とのお言葉をいただきました。	8月5日