

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	やまびこ児童クラブ	家族	4月17日	職員の言動について	4月から児童クラブに入会したが、補助員の言い方がきついため、子どもが児童クラブに通うことを嫌がる。もう少し優しい言葉で対応してほしい。	ご家族に謝罪し、当該職員に指導することを伝えました。申立者からは「当該職員からの謝罪はいらない。今後気をつけてほしい。」とのことでした。その後当該職員は子どもの関わり方を学ぶため他児童クラブで数週間勤務することとしました。	4月17日
2	すずかけっこ保育園	家族	6月17日	職員が子どもの所在を把握していなかったことについて	お迎えに行った際、子どもの所在を担当に確認したところ園庭にいたと言われたため探したがいなかった。室内の保育室を探すと、申立者の子どもと友達1名で遊んでいた。気温の高い日に熱中症で倒れていたら手遅れになることもあるため心配である。	担任はクラス園児が全員園庭に出たことを確認していましたが、その後当該園児が園舎に戻ったことに気付いていませんでした。また園児の園舎出入りの把握について職員の役割が明確になっていませんでした。今後は園舎出入口付近に職員が立ち、園児の所在把握を徹底することとしました。申立者には謝罪と改善内容を説明し、了承いただきました。	6月18日
3	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
4	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

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	8月31日	懇談会における保護者同士の意見交換会の時間について	保護者会の実施する保護者同士の意見交換会について、交流の場を設けていただくのはありがたいが、参加することに負担を感じている保護者もいるのではないかと。可能であれば、自由参加や時間短縮するなど、検討してほしい。	匿名希望であったため、申立者には下記のとおり園内掲示をし回答いたしました。 【掲示内容】 懇談会の目的は、①園の様子を写真を通して保護者の方々に知っていただく機会とする。②保護者同士がざっくばらんに語合い、子育ての悩みや喜びを共感し、情報交換をすることで保護者同士のつながりを深める機会とする。 以上2点としています。しかしながら今回のご意見をいただいたように、参加することに負担を感じている方がいらっしゃることに気付くことができませんでした。懇談会については今後も行っていく予定ではありますが、多様な考えや思いを持っている方がいらっしゃることを理解し、懇談会の内容や方法については今後検討してまいります。	9月8日
6	子育てセンターひだまり	家族	9月9日	0歳児の食事について	天竜厚生会が食事を大切にしていることは分かるが、離乳食完了となった際に提供されている食事に不安を感じる。(食材の固さ、大きさなど)	申立者へ下記のとおり説明いたしました。不安である食材について主任調理担当者にて検討しました。また検討した内容を全園の調理担当者が集まる会議で周知していくこととしました。さらに申立者には園で提供している食材を直接確認いただき、「提供されている形状が分かり安心しました」とのお言葉をいただきました。	9月25日
7	すずかけっこ保育園	家族	10月3日	日々の活動の様子(おまかせシステム)の更新がされていないことについて	週の予定、その日の活動の様子等、毎日更新されていないことが多々ある。毎回更新忘れを指摘するがあまり改善がみられない。保育者から直接子どもの様子を話してくれるわけでもなく、内容を更新してくれないと全く様子が分からない。特に金曜日に更新がないと、月曜日の持ち物が確認できないため結果的に子どもの不利益になる。更新忘れがないように徹底してほしい。	匿名希望であったため、申立者には下記のとおり園内掲示をし回答いたしました。 【掲示内容】 「その日の活動の様子」「週の予定」については、園からの連絡事項だけではなく、日々子ども達の様子や計画(見通し・持ち物)を伝える大切な手段として確実に更新しなければならないにも関わらず園の2重チェック体制が徹底されず、保護者の皆様には不快な思いをさせてしまったこと、ご不便をおかけしてしまったこととお詫び申し上げます。担当職員が更新し、また別の職員が確認したことを見える化することで全職員が目で見分けるような確認方法に改善いたしました。今後更新忘れがないように努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願いいたします。	10月10日
8	子育てセンターひだまり	地域住民	10月2日	交通ルールについて	園駐車場より右折をしてくる車に接触しそうになった。過去2回程同じ経験があるが、危険であるため今後は園から出てくる車は左折でお願いしたい。	保護者にはオリエンテーション等で駐車場を出る際は左折のご協力をお願いしておりましたが、十分に徹底していただけていないことが考えられます。改善策として、駐車場から出る際のルールを園内に掲示し、保護者へ再周知しました。また車の往来が多い時間帯には職員が駐車場に立ち、対応することとしました。	10月12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
9	子育てセンターかきのみ	家族	10月6日	一部保護者のルール違反について	一部保護者がルールを守っていないように感じる。帽子のアップリケの大きさや、お迎え時間、自分の子どもの写真をもっと撮って欲しい等、文句を言えば主張が通るといところがある。他のルールを守っている人から見ればとても不公平を感じる。ルールの統一をお願いしたい。	保護者にはオリエンテーション等で園のルールをお伝えしていましたが、一部保護者がそのルールを守らず、注意することができていませんでした。ルールを守っていない保護者には早めに声を掛けていくことを職員会議で周知しました。また園のルールを11月「園だより」に掲載し、保護者へ再周知することといたしました。申立者からは回答不要とのことであったため、園の対応をみていただきご理解いただくことといたしました。	10月10日