

| 番号      | 1  | 区分              | 苦情 | 施設名 | 谷山荘 | 処理結果 | 解決済み   |
|---------|--|-----------------|----|-----|-----|------|--------|
| 申出内容の分類 |  | 施設又は施設の整備に関するもの |    |     |     | 申出者  | 匿名の入居者 |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 娯楽室のテレビが映らない。</li> </ul>  |                 |    |     |     |      |        |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 点検した結果、テレビ及び地上デジタルチューナーの電源が接続されていなかったため、正常に運用できるように対応した。</li> </ul>   |                 |    |     |     |      |        |
| 番号      | 2  | 区分              | 苦情 | 施設名 | 谷山荘 | 処理結果 | 解決済み   |
| 申出内容の分類 |  | 施設又は施設の整備に関するもの |    |     |     | 申出者  | 入居者    |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居室の玄関上天井の点検口付近から、水滴が落ちる音がするとのこと。<br/>→天井の点検口の扉を開けてみたところ、天井のコンクリート亀裂から水滴が落ちている。</li> </ul>  |                 |    |     |     |      |        |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雨漏り箇所にバケツを置き、点検口の扉を閉める応急処置を行う。</li> <li>・ 谷山福祉部福祉課に対応を依頼したが、今年度・来年度予算では対応が難しいという回答だった。<br/>→入居者に空き部屋に移ることを提案するが、慣れている部屋がいいとのことだった。再度雨漏りが発生したら部屋を移る意思を確認する。</li> </ul> |                 |    |     |     |      |        |

| 番号      | 3   | 区分              |  | 苦情 |  | 施設名 | 南林寺保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|---|-----------------|--|----|--|-----|--------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |   | 施設又は施設の整備に関するもの |  |    |  | 申出者 | 通行者    |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>送りのため、園の門前の路上に停まっている保護者の車の後を通りかかった一般車（トラック）がクラクションを鳴らし、職員に「いつも停まっている。保育園の駐車場じゃないよね」と言われる。</li> </ul>                   |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>保護者に送迎時の駐車場所等について再度お願いし、協力を頂く。</li> <li>送迎用駐車場確保のため、駐車場を探す。</li> <li>今後も登降園送迎時の安全に配慮し、園児の受け渡しをスムーズに行うようにする。</li> </ul> |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 番号      | 4   | 区分              |  | 苦情 |  | 施設名 | 西紫原保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |   | 施設又は施設の整備に関するもの |  |    |  | 申出者 | 不明     |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>朝、保育園に併設されている福祉館前に保育園の送迎の車が停車していると曲がりにくい。また、保育園前を徐行運転しているが、停車している車がウインカー無しに発進していくので気をつけて欲しい。</li> </ul>                |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>夕方は職員が立っていたが、朝、車が混み合う時間帯も職員が立ち、停車位置・発進の合図について保護者に注意喚起する。</li> </ul>  |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |

| 番号      | 5  | 区分              |  | 苦情 |  | 施設名 | 下伊敷保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|--|-----------------|--|----|--|-----|--------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |  | 施設又は施設の整備に関するもの |  |    |  | 申出者 | 近隣の方   |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育園の園庭の砂が、保育園と市営住宅間の通路に流れ込んでいる。</li> </ul>  |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ すぐに清掃を行い、砂を取り除く。</li> <li>・ 砂が流れないように、プラスチック板を園庭側フェンスに取り付ける。</li> </ul>   |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 番号      | 6  | 区分              |  | 苦情 |  | 施設名 | 松原保育園  | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |  | 施設又は施設の整備に関するもの |  |    |  | 申出者 | 近隣の方   |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣の道路に送迎の車が10分以上駐車しており迷惑である。</li> <li>・ 子どもの安全のために駐車場を増やして欲しい。</li> <li>・ 路上駐車が繰り返されるなら、警察に通報する。</li> </ul>                 |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護者に送迎時の安全確保についてをお願いをする。</li> <li>・ 送迎の際、速やかに受け渡しができるよう職員に周知する。</li> <li>・ 保育園の駐車場が空いていない時は、隣接のパーキングを利用できるようにした。</li> </ul> |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |

| 番号      | 7  | 区分 |                 | 苦情 |  | 施設名 | 鴨池保育園  | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|--|----|-----------------|----|--|-----|--------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |  |    | 職員の対応又は態度に関するもの |    |  | 申出者 | 匿名の保護者 |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が挨拶をしないことがある。</li> <li>・迎える時間を連絡アプリで入れていても、待たされることがあり、連携が不十分と感じる。</li> <li>・子どもへの声かけが厳しい口調の時がある。</li> </ul>          |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・申出を職員全員で共有し、積極的な挨拶・安心できる言葉かけを行う。</li> <li>・職員間で声を掛け合い、連携を図ることを周知徹底する。</li> </ul>                                       |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 番号      | 8  | 区分 |                 | 苦情 |  | 施設名 | 鴨池保育園  | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |  |    | 職員の対応又は態度に関するもの |    |  | 申出者 | 匿名の保護者 |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもがコロナに感染して自宅療養明けに登園した際、担任との会話の中で、「私は大丈夫だったけど、クラスの半分くらいがかかっちゃいました」と軽い感じで言われた。また、休み中に園から様子伺いの連絡がなかったことが不満だ。</li> </ul> |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員会議を行い、情報を共有して保護者への伝達の仕方について話し合う。</li> <li>・新型コロナウイルス感染児の保護者へは配慮を十分に行う。</li> </ul>                                    |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |

| 番号      | 9   | 区分              |  | 苦情  |       | 施設名  | 田上保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|---|-----------------|--|-----|-------|------|-------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |   | 職員の対応又は態度に関するもの |  |     |       | 申出者  |       | 保護者  |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・9月のお帳面（お便り帳）のコメント欄に、パソコン打ちのものが貼り付けてあった。以上見になって毎日の連絡帳もなくなり、ましてはコロナ禍で保育園での子どもの様子が見えない。お帳面を楽しみにしている中、クラス一斉のコメントはどうか？と思う。</li> <li>・毎日のクラスの活動をお知らせするボードも書かれていない。</li> </ul> |                 |  |     |       |      |       |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は一人ひとりの子どもについてのコメントを書くようにする。</li> <li>・送迎時、できるだけ担任が対応し、園での様子を伝えるようにする。</li> <li>・毎日のクラスの活動をお知らせするボードも毎日書く。</li> </ul>   |                 |  |     |       |      |       |      |  |      |  |
| 番号      | 10  | 区分              |  | 施設名 | 玉里保育園 | 処理結果 |       | 解決済み |  |      |  |
| 申出内容の分類 |   | 職員の対応又は態度に関するもの |  |     |       | 申出者  |       | 保護者  |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・迎え時、なかなか帰ろうとしない我が子について、保育士に「子どもに靴をはかせるなど、帰るのを手伝って欲しい」とお願いしたが、手伝ってもらえずもやもやしている。</li> </ul>   |                 |  |     |       |      |       |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の保護者対応も重なり、申出内容に沿うことができなかった。日頃から母親とコミュニケーションを取り、信頼関係の回復を図っていく。</li> <li>・保護者が何を望んでいるかを見極め、その時々に応じた対応を行っていく。</li> </ul>   |                 |  |     |       |      |       |      |  |      |  |

| 番号      | 11   | 区分 |                 | 苦情 |  | 施設名 | 南林寺保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|--|----|-----------------|----|--|-----|--------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |  |    | 職員の対応又は態度に関するもの |    |  | 申出者 | 保護者    |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>園からの準備物などのお知らせを受ける際、他の方との時間差が生じている。準備するのに時間を要することもあるので早めに教えて欲しい。</li> </ul> |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>準備物等を掲示でお知らせしていたが、今後は全員にメール配信し、遺漏がないようにする。</li> </ul>                       |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 番号      | 12   | 区分 |                 | 苦情 |  | 施設名 | 清水保育園  | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |  |    | 職員の対応又は態度に関するもの |    |  | 申出者 | 保護者    |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>運動会の練習の際、担任に怒られて怖かったと子どもが泣いて訴えた。</li> </ul>                                 |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>保護者に安心して預けてもらえるように対応していく。</li> </ul>  |    |                 |    |  |     |        |      |  |      |  |

| 番号      | 13   | 区分              |  | 苦情 |  | 施設名 | 西紫原保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|--|-----------------|--|----|--|-----|--------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |  | 職員の対応又は態度に関するもの |  |    |  | 申出者 | 保護者    |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・怪我が続いているので、気をつけて欲しい。</li> <li>・怪我の経緯を詳しく知りたい。<br/>(母親からの申出)</li> </ul>                   |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・迎えに来られた父親には説明していたが、説明不足のため不信感を抱かせてしまった。怪我をした詳しい経緯や本児の遊びの状況等を話し、安心してもらえるようにした。</li> </ul> |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 番号      | 14   | 区分              |  | 苦情 |  | 施設名 | 下伊敷保育園 | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |  | 職員の対応又は態度に関するもの |  |    |  | 申出者 | 近隣の方   |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが長時間泣いている。聞いていると心苦しい。</li> </ul>  |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・どのような理由で子どもが泣いているかを説明し、子どもが安心して落ち着いて園生活を送れるように対応していくことを伝える。</li> </ul>                   |                 |  |    |  |     |        |      |  |      |  |

| 番号      | 15  | 区分 |                 | 苦情 |  | 施設名 | 松原保育園    | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|---|----|-----------------|----|--|-----|----------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |   |    | 職員の対応又は態度に関するもの |    |  |     | 申出者      | 近隣の方 |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・隣接するコインパーキングの駐車区画外に、業者の車が停まっていた。近隣の方がその車について園に問い合わせたら、「園に来られた方ではありません」と答えたが、後に園に来られた業者であることが分かり、注意を受ける。</li> </ul>  |    |                 |    |  |     |          |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・答えた職員は業者が来ていることを知らなかった。様々な問い合わせには確認してから答えるようにする。</li> <li>・近隣の方々と日頃から良好な関係作りを行っていく。</li> </ul>  |    |                 |    |  |     |          |      |  |      |  |
| 番号      | 16  | 区分 |                 | 苦情 |  | 施設名 | 三和児童センター | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |   |    | 職員の対応又は態度に関するもの |    |  |     | 申出者      | 保護者  |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども（小1）が一人で2時間ほど利用したが、他に利用者がいなくて一人で過ごした。迎えに行った際、利用者が一人だったことや、ずっと一緒にいられない事などを職員に言われた。</li> <li>・児童館は安心して子どもが過ごせる場所であって欲しい。遊べる玩具の準備、見守り等の配慮が欲しい。</li> </ul> |    |                 |    |  |     |          |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・会議や長期休み中の職員配置について検討する。</li> <li>・来館者が居るときは職員が必ず見守りを行い、一人にさせない。</li> <li>・どの年齢の児童でも楽しく遊べるような玩具を充実させる。</li> </ul>   |    |                 |    |  |     |          |      |  |      |  |



| 番号      | 17  | 区分 |                     | 苦情 |  | 施設名 | いしきらら    | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|---|----|---------------------|----|--|-----|----------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |   |    | 職員の対応又は態度に関するもの     |    |  | 申出者 | 匿名の利用者   |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の抱っこの仕方（嫌がっている子どもを了承なく急に抱っこする）が気になっている。</li> <li>・ 職員が子どもの二の腕を捕まえて左右に揺らした際、肩が抜けそうでヒヤッとした。</li> </ul> |    |                     |    |  |     |          |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員間で子どもへの関わり方、保護者への言葉掛けを気をつけていく。</li> <li>・ ご指摘頂いた職員に指導する。</li> </ul>                                  |    |                     |    |  |     |          |      |  |      |  |
| 番号      | 18  | 区分 |                     | 苦情 |  | 施設名 | 三和児童センター | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |   |    | 利用者間又は保護者間の関係に関するもの |    |  | 申出者 | 保護者      |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 兄弟で児童クラブを利用しているが、クラブ内で喧嘩があった時は止めないで欲しい。</li> </ul>   |    |                     |    |  |     |          |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 男児が暴れたときや他児に迷惑が及ぶときはクールダウンさせてから対応し、怪我のないように見守る。</li> </ul>   |    |                     |    |  |     |          |      |  |      |  |

| 番号      | 19   | 区分               |  | 苦情 |  | 施設名 | 田上保育園  | 処理結果 |  | 解決済み |  |
|---------|--|------------------|--|----|--|-----|--------|------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |  | サービスの内容又は量に関するもの |  |    |  | 申出者 | 匿名の保護者 |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入園してから、発熱や体調不良等のため、お迎えに来て欲しいという連絡が多い。体調が万全ではないのは承知しているが、感染症ではないのに負担を感じている。</li> <li>・0歳児の部屋に、職員が2名しかいないのはどうなのか？</li> </ul>                 |                  |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・体調不良時のお迎え依頼についてはこれまで同様行うが、電話での伝え方については、働いている保護者の立場に立った言葉の選び方や依頼の仕方をしていく。</li> <li>・職員配置については、子どもの人数に応じた配置を行っており、今後も安全な保育に努めていく。</li> </ul> |                  |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 番号      | 20   | 区分               |  | 苦情 |  | 施設名 | 吉野保育園  | 処理結果 |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |  | サービスの内容又は量に関するもの |  |    |  | 申出者 | 匿名の保護者 |      |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、保育園での歯磨きの休止のお知らせがあった。歯磨きは感染予防の効果があると言われている。また、他園でも歯磨きを休止しているとは聞かない。</li> </ul>  |                  |  |    |  |     |        |      |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・その時点での歯磨きの状況では感染対策が不十分だったため、パーテーションでの食事・歯磨きまで行うこととして改善を図り、歯磨きの再開を行った。</li> </ul>   |                  |  |    |  |     |        |      |  |      |  |

| 番号      | 21  | 区分               | 苦情 | 施設名 | 下伊敷保育園 | 処理結果   |  | 解決済み |  |
|---------|---|------------------|----|-----|--------|--------|--|------|--|
| 申出内容の分類 |   | サービスの内容又は量に関するもの |    |     | 申出者    | 匿名の保護者 |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・誕生会で主食が要らないお知らせが当日の朝、コドモンで配信されたが、早い連絡が欲しい。</li> <li>・六月灯で使用する灯籠の製作キットを渡されて家庭で作ってくるよう指示があった。インスタグラムで他園の灯籠をみていると、園で製作している物が飾ってあった。同じ法人の中で対応が違うのに疑問を感じる。</li> <li>・毎月配付されていた園だよりが今年度から3ヶ月1回となり、3才以上児のクラスだよりも3クラスで1枚になった。園の様子を知りたいので減らさないで欲しい。</li> </ul> |                  |    |     |        |        |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行事等のお知らせは、必ず事前に伝えるようにする。</li> <li>・家庭に製作等をお願いする目的やねらいは各施設で異なるため、今後はそのことを明確にお伝えする。</li> <li>・園だよりは毎月発行とする。</li> <li>・クラスだよりは、今年度から変更した経緯や目的の説明を入れたお便りを配付する。</li> </ul>   |                  |    |     |        |        |  |      |  |
| 番号      | 22  | 区分               | 苦情 | 施設名 | いしきらら  | 処理結果   |  | 解決済み |  |
| 申出内容の分類 |   | サービスの内容又は量に関するもの |    |     | 申出者    | 匿名の利用者 |  |      |  |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・未就園児の兄弟と一緒にあれば、小学生も入館可と知らなかった。</li> <li>・コロナ禍で90分利用とは知らなかった。</li> </ul>   |                  |    |     |        |        |  |      |  |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供を広く行うようにする。</li> <li>・コロナ禍における利用について説明を十分に行うようにする。</li> </ul>   |                  |    |     |        |        |  |      |  |

| 番号      | 1   | 区分 | 相談               | 施設名 | 田上保育園 | 処理結果 | 解決済み   |
|---------|---|----|------------------|-----|-------|------|--------|
| 申出内容の分類 |   |    | サービスの内容又は量に関するもの |     |       | 申出者  | 保護者    |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>合指症のため3月下旬に手術し、術後両足にギプスをつけ包帯を巻いている。集団生活が心配だったので、入園後、保育園を欠席し1週間、病児保育に預けているが、病児保育施設から緊急でない長期の預かりはできないと言われた。保育園で預かってもらえるか？</li> </ul> |    |                  |     |       |      |        |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>家庭での様子をお聞きし、包帯が取れた時の処置の仕方やお預かりする時に注意しなければならないこと等を確認し、お預かりできる旨を保護者に伝えた。</li> </ul>  |    |                  |     |       |      |        |
| 番号      | 2   | 区分 | 相談               | 施設名 | いしきらら | 処理結果 | 解決済み   |
| 申出内容の分類 |   |    | サービスの内容又は量に関するもの |     |       | 申出者  | 匿名の利用者 |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>熱中症が心配なので、夏は早めにクーラーを入れて欲しい。</li> </ul>   |    |                  |     |       |      |        |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>開館前からクーラーを入れ、環境を整えて利用者を迎えるようにした。</li> </ul>  |    |                  |     |       |      |        |

| 番号      | 3   | 区分               | 相談 | 施設名 | いしきらら | 処理結果   | 解決済み |
|---------|---|------------------|----|-----|-------|--------|------|
| 申出内容の分類 |   | サービスの内容又は量に関するもの |    |     | 申出者   | 匿名の利用者 |      |
| 申出の内容   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・好きな時にお絵かきをしたい。</li> </ul>   |                  |    |     |       |        |      |
| 申出への対応  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お絵かきするためには鉛筆や書くための机や場所のほか、事故などがないよう職員の配置等があるため、現時点では困難である。なお、このことについては、今後も実施の可能性を検討する。</li> </ul> |                  |    |     |       |        |      |