

番号	1	区分	苦情	施設名	玉里保育園	処理結果	解決済み
申出内容の分類			制度、事業又は施設運営に関するもの		申出者	保護者	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・園より、送迎時の駐車場への出入りを一方通行でしてもらうようお願いしてあるが、守っていない保護者がみられる。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・祖父母や知り合いの方が送迎する際に駐車場への「一方通行のお願い」を知らずに駐車されていたため、保護者以外の方が送迎をされる場合、その都度利用方法について伝えてもらうように保護者へお願いする。 						

番号	2	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			施設又は設備の整備に関するもの		申出者	近隣住民	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・雨や風の影響で保育園の砂が市営住宅14棟の駐輪場や通路に流れ込み滑ったり猫が糞をしたりするので対策をお願いしたい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・早急に清掃を行い、園庭砂場フェンスにプラダンを取り付け砂が流れ込まないようにする。 ・毎日、園周辺の見回りを行い、日々の清掃箇所を新たに市営住宅と園庭の間の通路も行う事にする。 ・又雨や台風後の見回りは特に徹底していくことを周知する。 						

番号	3	区分		苦情		施設名	玉里保育園	処理結果		解決済み	
申出内容の分類		施設又は設備の整備に関するもの				申出者		保護者			
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・2歳児クラスに内にあるトイレのドアがいつも開いている。衛生上よくないので締めてほしい 										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・一部立て付けが悪くなっており、使用後も締まっていなかったため直ちに修繕するとともに使用しない時は鍵を締めるようにした。 										

番号	4	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		保護者			
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・片側通行の道路に園児の送迎の車が停車しており、後続の車が通過できず職員の誘導もなかった。 										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・朝夕の子どもの送迎時、特に車を利用する保護者の来園時は職員が車の往来に気を配り必要に応じて園外での対応を行っていくようにする。 										

番号	5	区分	苦情	施設名	薬師保育園	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	保護者の知人
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園の出入り口等、危険な場所で遊んでいる子どもに対しての職員の声掛けや対応が不適切であると思われるので改めてほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 状況確認を行い、職員全員に周知する。 ・ 子どもに危険が伴う場合、咄嗟の判断から、きつく注意してしまう事もあったことからこれを機に、危険場所や子どもに注意する際の声掛けことば使いについて職員で確認した。 						

番号	6	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	利用者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 未就園の頃に利用していた子育て支援施設では、安心して利用できていたが「いしきらら」では子どもが大きいからかスタッフの方の目が厳しくなった感じで、肩身が狭く居心地がよくない印象だった。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの対応で不快な気持ちにさせたこととお詫びする。 安全面を重視するあまり、不快感を与えてしまったため今後は気持ちよく利用いただけるよう配慮する旨の内容を館内へ掲示する。 						

番号	7	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	利用者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちが大きかったためか、ままごとで静かに遊んでいても注意された。 ・母親にも目の前に子どもがいるのに他のママと話をしただけで「お子さんはどこですか」と聞かれた。 ・4時半になり屋外で子どもが遊んだものを片付けていると職員が子どもの持っているバケツの中の砂をこぼしました。監視されている感じでした。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの声掛けや対応で、利用者に不快な気持ちにさせてしまいました。子育て中の親子の方々が気持ちよく遊んでいただけるように声掛けや関わり方など職員に周知徹底を行うと共に書面で広場に掲示した。 						

番号	8	区分	苦情	施設名	柳田保育園	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"> ・連絡帳が記載の無いまま返ってきた。担任と話をする時間がない時は子どもの様子を知る唯一の手立てとなっているので毎日書いてほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・記載がなかったことについて、連絡帳を忘れたものとして扱ってしまったこと。同じ事が起きないようにするとともに保護者との連絡を密に図ることを職員間で再確認した。 						

番号	9	区分	苦情	施設名	あたご保育園	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"> ・職員の子どもに対する対応が強い。以前からあり、不安に思っている。保育園に伝えてほしい。 								
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・担当職員へ申し出の内容を伝え、声の強弱等で威圧的にならないよう、又子どもへの接し方について伝える。危険回避のための言動・行動であっても保護者にとっては、不快感を感じさせてしまうので言動には十分気をつけて園児へ接するよう、臨時職員も含めて全職員に伝えた。 								

番号	10	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	利用者		
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・下の子の授乳の為、兄弟児の見守りを頼まれたスタッフの方が兄弟児が泣き始めても気づかず、他のお母さん方とその兄弟児をあやしていたところお母さんが戻って来られ恐縮されていた。 								
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・見守りを頼まれたお子さんを適切に対応出来なかったことについて職員間で話し合い館内での立ち位置や見守り態勢について再確認した。 								

番号	11	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	通行人	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎時の路上駐車について、子どもの飛び出し・横断中の人が見えない等危険である。保育園の対応はどうなっているのか？ 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が道路に立ち、通勤・通学利用者が多い時間は、より安全に誘導するよう対応した。 ・保護者へ口頭と張り紙で車の乗降・駐車について協力依頼を行い、園児に横断歩道の渡り方を指導する。 						

番号	12	区分	苦情	施設名	南第2児童クラブ	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	近隣住民	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・学校帰りに児童クラブの子どもたちが3人で1人を追いかけたり意地悪な事を言ったりしていた。センターの前にいたら児童の1人がにらんできた。「この子たちは意地が悪い。注意した方がいい」と職員に伝えたところ「けんかはしよっちゅうです。みんな意地が悪いです」との応えがあった。軽い回答をされて真剣に取り合ってもらえず納得できない。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・館長及び職員が申し出者のお話を伺い、職員の対応のあり方や児童への指導など説明しご理解いただいた。 ・職員間で対応や児童の健全育成について再確認した。 						

番号	13	区分	苦情	施設名	なぎさ保育園	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	<p>・母親の方から保育園から帰ってきたら左腕に噛み跡があったが先生達から何も報告がなかった。</p>						
申出への対応	<p>・降園時に報告しなかったこと、かみつきの状況を報告、説明を行う。 又、本児の園での様子や成長について見守っていく事を改めてお伝えした。</p>						

番号	14	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	保護者
申出の内容	<p>・子どもが朝、保育園に行きたくないと泣いて訴える。特定の保育士に対して不安があるようだ。</p>						
申出への対応	<p>・職員にこれまでの対応を振り返り態度やことばかけなど配慮すること、 又、子どもの小さな変化も見逃さないようにして、子ども支援・保護者支援に努めるよう指導した。</p>						

番号	15	区分	苦情	施設名	あたご保育園	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	<p>・前日、使用済みのパンツが一枚しかなかった。皮膚アレルギーをおこしているため、肌がかぶれている。こまめにパンツを替えてほしい。また、保育園での様子を教えてほしい。</p>						
申出への対応	<p>・皮膚疾患があり、状態が悪化しているため、紙おむつが濡れていなくても長時間の使用は避けてこまめに交換してほしいとのことだった。クラス内の職員では共有されていたが全体での周知がされていなかったため臨時職員も含めて全職員に伝え、共有を図った。</p>						

番号	16	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	保護者
申出の内容	<p>・職員が挨拶をしない。 昨年までいた職員が異動になったため、話す人がいなくなりとても不安である。</p>						
申出への対応	<p>・挨拶においては基本的なことなので改めて職員間で周知徹底する。また保護者対応は丁寧な関わりを心がけ信頼関係が築いていけるよう話し合いを持ち周知する。</p>						

番号	17	区分	苦情	施設名	なぎさ保育園	処理結果		解決済み	
申出内容の分類			利用者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	<p>・保育園の駐車場で反対側から入ってきて停める人がいるが、保育園側は知っているのか？いつも停めている人は同じなので保育園の方から声をかけてほしい。</p>								
申出への対応	<p>・駐車場について全保護者（祖父母も含む）に対して張り紙、声掛けを行い再度確認し、周知を図った。 職員が駐車場に立つ際は、止め方について確認し安全確保に注意するよう指導した。</p>								

番号	18	区分	苦情	施設名	薬師保育園	処理結果		解決済み	
申出内容の分類			利用者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	<p>・クラスの子どもに噛まれたりひっかかれたりしている。 相手の保護者にも伝えているのだろうか。対応を教えてください。</p>								
申出への対応	<p>・トラブルや怪我などがおこらないように、職員配置や環境設定など十分配慮することを職員で周知徹底する事を保護者に伝える。 今後も双方の子どもの気持ちにより添い保護者にも丁寧な対応をしていく。</p>								

番号	19	区分	苦情	施設名	柳田保育園	処理結果	解決済み
申出内容の分類			利用者又は保護者間の関係に関するもの			申出者	地域の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の運転マナーについて、朝の時間帯に歩行者専用道路に進入していく車を見かけるので、保護者へ周知してほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者への文書を作成し、送迎時に口頭で説明を行い、安全運転の協力についてのお願いの周知を行った。 						

番号	20	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			利用者又は保護者間の関係に関するもの			申出者	地域の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・女性の保護者が運転する黒いワンボックスカーの運転が荒く危なかった。張り紙をするか個人的に指導をしてほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が確認できていないが「安全運転について」のお願いの張り紙を保護者の見やすい場所に掲示する。 						

番号	21	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			利用者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"> ・登園の際子どものロッカーに使用済みのオムツが残っていた。不衛生なので確認してほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども自身で片付けが上手になり、職員による声掛けや見守りを行っていたが最終確認不足であった。 ・これからも子どもたちが自分でやってみようとする姿を認めながら清潔な環境を保つために衛生面の確認など全職員に周知した。 						

番号	22	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			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"> ・オムツかぶれが悪化しているように感じる。 前日、交換済みのしたオムツが少ないが保育園でどれくらいの回数で交換をしているのか教えてほしい。 オムツ交換時の記録がほしいと申し出がある。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・近日の健康状態やオムツ交換状態を確認し記録した表を母親へ渡し、父親にも現状をお伝えした。 しばらく、オムツ交換の時間や様子の記録を準備し、安心していただけるよう対応していく。 						

番号	23	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			その他			申出者	近隣の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・朝8時半頃、昼前、夕方と園から子どもが飛び出してくるので危ないから注意してほしい。周囲のかたも困っている。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・再度張り紙掲示と保護者の方への注意喚起を促す。 また、職員が門に立ち、登降園時の子どもの見守りも強化する。 						

番号	24	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			その他			申出者	利用者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・2時半頃棚の拭き掃除をしていた職員が利用者の私物があるにも関わらず移動させて作業をしていた。私物は極力触らない方がいいのではないかももし私物が紛失したら誤解を招く恐れがあるのではないか 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・館内の掃除をする際は私物については極力触らない方向で行うことを職員・委託業者にも伝えるとともに案内文を掲示した。 						

番号	25	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			その他			申出者	近隣の方
申出の内容	<p>・夕方や、幼稚園児お迎え時・買い物時マンション前に駐車していると車が通れないで困っている。</p>						
申出への対応	<p>・降園時に園庭で保護者同士で話をしたりすることで、駐車時間が長くなっている状況があった。再度保護者への声掛けや張り紙掲示など注意喚起を行った。迎えが重なる時間帯は職員が門にたちスムーズな車の移動や子どもたちへも『お迎えが来たら遊ばないで手をつないで帰ること』と約束事を話す。</p>						

番号	1	区分	相談	施設名	谷山荘	処理結果	解決済み
申出内容の分類			施設又は設備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"> ・居室入り口扉の蝶番がずれて立て付けが悪いので、抜本的に修理してほしい。 ・居室入り口扉の表面がささくれており、棘が刺しそうなため修理してほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の老朽化が進む中、施設整備については、年次計画で実施しているところである。 ・申し出の件については個別対応は難しい為、今後とも注視していくことを伝え、理解していただいた。 						

番号	2	区分	相談	施設名	武保育園	処理結果	解決済み
申出内容の分類			利用者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"> ・「パンツはいつから始めたらいいですか？家でトイレに誘うタイミングもわからないので教えてほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園では食事の前後や午睡の前後にトイレに促し、個々のしたい気持ちに合わせタイミングをみている。家でも同じようなリズムで、またオムツに排泄が出ていない時が誘いやすく「できた！」というよろこびを一緒に味わっている。パンツは暖かくなってから無理なく進めていけたらいいですね。パンツ自体に慣れ履く喜びを感じられるように取り入れていきましょうねと伝え、その後も経過を話し合いながら無理なく進めていった。 						

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	利用者	
申出の内容	<p>・毎日のミニイベントのことについて希望です。息子は発達障害もあり集団に入ることが苦手です。支援センターやなかよしではオープンスペースでイベントがあるため一部参加や遠目に見て楽しむなどしています。</p> <p>いしきららでもオープンスペースやせめて研修室のドアを開けてイベントを行う、また道具を遠くで遊んでいる子にも持ってきていただけると参加できることもあるかなあと思います。なかよしではそのようにしてくださいるので、取り入れてくださるとありがたいです。</p>						
申出への対応	<p>・館内の状況によっては広いスペースの広場で開催しているがこの頻度を多くし、たくさんの皆さんが楽しめるよう工夫していきたいと思います。</p>						