

番号	1	区分	苦情	施設名	武保育園	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	園児の保護者	
申出の内容	園で発熱したとき、すぐに連絡をせず、薬を園で飲ませてほしい。						
申出への対応	体調不良の場合は、早めの対処が早期回復につながることを説明した。						

番号	2	区分	苦情	施設名	武保育園	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	園児の保護者	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・頭シラミ発生対応の文書について、園で蔓延しているのは、保護者の責任ではないのではないか。園はこどもが安心して過ごせるようにしてほしい。 						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・集団生活におけるシラミの駆除の必要性を伝え、納得していただいた。 						

番号	3	区分	苦情	施設名	武保育園	処理結果	解決済み
申出内容の分類		その他			申出者	地域の通行人	
申出の内容	<p>園児が、門から飛び出してきた自転車でぶつかりはった。 事故にはならなかったが、門扉を作ったかどうか？ (門扉は設置してある)</p>						
申出への対応	<p>迷惑をかけたことを謝罪し、保護者に対して声かけや文書の掲示により、登降園の安全確認についての周知を行い、3歳以上の園児に対しても、登降園時の指導を行い、一定期間職員を配置し、声かけなどを行った。</p>						

番号	4	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		その他			申出者	園児の保護者	
申出の内容	<p>駐車場で、園児が持っていた傘が他の保護者の車に当たっていた。 園からマナーについて伝えて欲しい。</p>						
申出への対応	<p>4,5歳児クラスの園児に、雨の日の傘のさし方について指導を行うとともに駐車場の利用方法などについて貼り紙をし、保護者の方に協力をお願いした。</p>						

番号	5	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	園児の保護者	
申出の内容	朝、登園前に保護者がおむつ交換をした時、排便に砂が混ざっていたので、病院でレントゲンを撮ってほしい。						
申出への対応	<p>囑託医に相談したところ、レントゲンを撮る事は効果がなく子どもにとって良いことではないため、体調面に配慮しながら、様子を観察して、気になる変化があった場合は、すぐに対応する旨を保護者に報告する。</p> <p>園児の様子を、細かく伝え、引き続き気をつけていくことを説明すると、安心され納得していただいた。</p>						

番号	6	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>子供同士の喧嘩で、子どもが暴言を言われた。</p> <p>以前も相談したが、相手の保護者に伝えてあるのか。</p>						
申出への対応	<p>子供同士のトラブルの経過を把握した上で、状況を説明する。</p> <p>相手の子どもの保護者が申出者に対して手紙を渡されたことで、ご理解いただいた。</p> <p>報告や対応に不十分な点があったことについて、お詫びし、今後改善していく旨を伝え、納得していただいた。</p>						

番号	7	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	園児の保護者	
申出の内容	園から持ち帰った汚れた服を入れる袋の中に、他児の使用済みのオムツが入っており抵抗があった。 袋が足りないのであれば、その都度教えてほしい。						
申出への対応	荷物の入れ間違いがあったことについて謝罪し、今後、職員会で検討し、間違いがないよう今後一層気をつけていくことを伝えることで、納得していただいた。						

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	近隣小学生保護者	
申出の内容	子ども（小学生）が下校中に、保育園の園児から、園の金網ごしに唾をかけられた。 園児に対して、指導してほしい。 （電話での苦情）						
申出への対応	近くにいた職員が、園児に対してその場で指導していたが、その旨を他の職員へ報告がなかったため、苦情の電話の時に対応したことを伝えられなかった。 園児に対しては、改めて指導し、園庭での職員の見守り方・連携の仕方など検討し報告漏れのないよう共通理解を図った。						

番号	9	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>駐車場が混雑しているのに、話をしたり、子どもと園庭で遊んでいる保護者がいるので対応してほしい。</p>						
申出への対応	<p>全世帯に協力依頼のお便りを配布する。 子どもの降園準備・連絡事項などの速やかな対応等職員間の連携を更に図ることとした。 園児には、降園時の約束事を確認してルールを守ることの大切さを伝えた。</p>						

番号	10	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>朝、保育園に子どもを送る際に、職員同士が話をしており、挨拶がなく、子どもを受け入れに来てくれなかったため、子どもの様子も聞けず、不愉快だった。 (電話での苦情)</p>						
申出への対応	<p>不適切な職員の対応について、電話で謝罪した上で、お迎えの時間に関わらず、今後、目配り・気配りをしっかりしていくことを、職員全体に伝えていくことを説明すると納得していただいた。</p>						

番号	11	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		利用者又は保護者間の関係に関するもの			申出者	園児の保護者	
申出の内容	子どものチック症状が頻繁に見られるようになった。 園での様子を教えてほしい。						
申出への対応	園での様子をこまめに伝えたり、家庭での様子を聞いたりしながら、連携を図っていき、2か月後には症状はなくなった。						

番号	12	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		職員の対応又は態度に関するもの			申出者	園児の保護者	
申出の内容	4月以降、子どもが怪我をすることが多いので、対策をとった上で、教えてほしい。						
申出への対応	怪我の起きた原因、具体的な対策について、お帳面及び口頭で保護者に伝えるとともに、職員会で、対策について協議し、共通理解を図った。						

番号	13	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	その他				申出者	園児の保護者	
申出の内容	路上駐車している上に、子どもが飛び出して危ない。						
申出への対応	<p>保護者や園児に対して、安全な通行について貼り紙をしたり、声かけを行うとともに、登降園の時間帯には職員が門前に立ち、安全に通行できるよう支援した。</p> <p>また、平成29年度から隣接地に、登降園の際の保護者駐車場を、3台確保した。</p>						

番号	14	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>子どもがあせもになった。</p> <p>汗をかいたら着替えをこまめにしてほしい。</p>						
申出への対応	<p>昼寝後や汗をかいた際には着替えをこまめに行っていることを伝え、今後も適切に対応していくことを説明し、納得していただいた。</p>						

番号	15	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	園児の保護者	
申出の内容	子どもを迎えに来た際、頬に虫に噛まれた跡があり、洋服のボタンも付けていなかったが、職員がバタバタしていて様子も聞けなかった。						
申出への対応	昼寝中に虫に刺された事の報告もれとボタンのかけ忘れの確認が足りなかったことについて、保護者に謝罪した上で、今後、園での虫除け対策を進め、降園時の身支度について職員が確認する事を伝え納得していただいた。						

番号	16	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		サービスの内容又は量に関するもの			申出者	園児保護者	
申出の内容	鼻水が出たらきれいに拭いてほしい。 帰宅してからは、こびりついて取れず血が出ることもある。						
申出への対応	きれいに拭き取れていなかった事を謝罪する。 鼻水が出たらその都度拭いていたが、今まで以上にこまめに拭くよう配慮する事を伝え、保護者に納得していただいた。						

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		その他			申出者	小学生の保護者	
申出の内容	<p>小学生が登校する際、園駐車場から出てくる車にひかれそうになった。 大変危険なので対応してほしい。</p>						
申出への対応	<p>保護者に対して、安全な駐車場の利用について貼り紙をしたり、声かけを行うとともに、登降園の時間帯には職員が門前に立ち、安全に通行できるよう支援した。 また、小学校にも協力を求め、子どもへの安全な通行について呼びかけた。</p>						

番号	18	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		その他			申出者	園児の保護者	
申出の内容	<p>駐車場では、奥から止めて欲しい。 後からくる車は止めづらい。注意してほしい。</p>						
申出への対応	<p>駐車状況を確認し安全でスムーズな送迎について協力をお願いした。</p>						

番号	19	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>父親より、子どもの顔に傷が出来ていたが、母親に聞いても要領を得ない。大事な娘なのできちんと説明してほしい。</p>						
申出への対応	<p>母親には迎えの時に原因を話し謝罪するが、父親より帳面にて翌日、詳しく聞きたいと申し出があった。</p> <p>夕方母親に園長と担任で詳しく説明し謝罪する。父親には母親が伝えるとの事。翌日父親も納得したとの連絡あり。</p> <p>園児の爪が伸びていないか定期的に点検をする事を職員間で確認した。</p>						

番号	20	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>子どもの服に赤いシミがあった。鼻血が出たら教えてほしい。</p> <p>父親より帳面で説明をもとめられる。</p>						
申出への対応	<p>お迎えの時に、保育中に水性マジックを使い、マジックのインクが服についたことを、母親に説明し、父親にも伝えてもらうようお願いする。</p> <p>今後も、父親との信頼関係を築くためにも連絡漏れのないようにする。</p>						

番号	21	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	近隣の住民	
申出の内容	<p>下記の3点について、地域住民から噂を聞いたが、今後、保育園に子どもを預けるにあたり、対応を変えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもを呼び捨てにする。 ・挨拶がない。 ・子供に対して平等でない。 						
申出への対応	<p>職員会にて内容確認と今後の対応について検討し、下記の3点について周知した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名前は、愛称や呼び捨てにしない。 ・常に保護者の動向に気配りをし、挨拶など漏れのないようにする。 ・個々に応じた平等で丁寧な関わりを行う。 						

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		職員の対応又は態度に関するもの			申出者	園児の保護者	
申出の内容	<p>迎えに行った時、微熱があったことを聞いたが、ぶっきらぼうな態度であった。言葉遣いも考えて欲しい。また、微熱でもすぐ迎えに行くので連絡して欲しい。教育的な職員指導をしてほしい。</p>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の態度について、本人より直接謝罪し、今後保護者の気持ちに寄り添った伝え方や態度で接する事を確認した。 						

番号	23	区分	相談	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	園児の保護者	
申出の内容	宗教的な行事(クリスマス)には参加させたくないの、保育内容を教えてほしい						
申出への対応	クリスマス行事について説明し、納得していただいた上で、親子で行事に参加され、子どもの成長を喜ばれていた。						

番号	24	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	その他				申出者	通行人	
申出の内容	子どもを送迎する保護者のマナーが悪い。 道路を横断する子どもの飛び出しも危険なので、対応してほしい。						
申出への対応	保護者や園児に対して、安全な通行について貼り紙をしたり、声かけを行うとともに、登降園の時間帯には職員が門前に立ち、安全に通行できるよう支援した。						

番号	25	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>はやり目で欠席中に、登園許可書を取りに行った時、職員の対応が冷たかった。いつものように優しくしてほしい。</p>						
申出への対応	<p>子どもの迎えの時に、保護者から話を聞き、職員の態度について謝罪する。職員が直接話したことで、納得していただいた。</p>						

番号	26	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>肌着が手首まで下ろされておらず、手指が冷たくなっていた。 登園の時、カーディガンの着用をお願いしたが、子どもが着ていない。 体調を崩すと長引くため気をつけてほしい。</p>						
申出への対応	<p>保護者へ直接状況の説明をした上で謝罪し、納得していただいた。 また、職員会で、職員間の連携について検討し、細かい配慮で子どもに対応する事を周知した。</p>						

番号	27	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	その他				申出者	近隣の住民	
申出の内容	<p>自宅の窓を閉めているが、子ども達の歌や楽器を鳴らす音が響く。 園側の、窓を閉めるなど配慮してほしい。</p>						
申出への対応	<p>速やかに窓を閉める対策をとった。 全職員に苦情内容を周知し、時間帯や保育内容に応じて、窓を閉めるよう配慮した。</p>						

番号	28	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	園児保護者	
申出の内容	<p>夏祭り開始時間の変更について、園内に掲示はしてあったが、口頭で説明がほしかった。 子どもが年長児で最初から見たかったのに、途中からしか見られずに残念だった。</p>						
申出への対応	<p>申出者にその場で直接謝罪し、今後、行事についてのお知らせ、またその変更については、全員に伝わるようお知らせの方法を確認することを説明し、納得していただいた。 日頃より、行事の変更などについては、口頭でも伝えていたが漏れていたため、職員全体に再度漏れのないように周知した。 また、見ることの出来なかったオープニングの遊戯は祭りの中で再度行った。</p>						

番号	29	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	園児の保護者	
申出の内容	<p>臨時職員が挨拶をしない。 子どもの名前を呼び捨てにする。</p>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について謝罪し、職員、臨時職員に指導をした事を伝えた。 ・臨時職員も含めた全職員が、園児、保護者に丁寧な対応を徹底することを指導した。 						

番号	30	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		その他			申出者	近隣の住民	
申出の内容	<p>園駐車場の利用者が、白線前に出た状態で停めているため、通行の際、危険であるので、対策を考えてほしい。</p>						
申出への対応	<p>園内に文書を掲示し、園児の送迎時に保護者へ口頭で説明し協力をお願いした。また、朝夕の送迎時間帯は、職員が正門周辺に立ち、見守り対策を取り、安全管理を行うとともに、スムーズな送迎を行うことができるよう時間帯に応じた職員配置や子どもの遊ぶ場所の工夫するようにした。</p>						

番号	31	区分	相談	施設名	松原保育園	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	園児の保護者	
申出の内容	肌着を入れ忘れたときは、朝着てきた肌着を着せてほしい。						
申出への対応	今後は、肌着を忘れたときにはTシャツなどで代用することを伝え、保護者に荷物の確認について協力を求め、園と家庭で相互に見守っていくことを確認した。						

番号	32	区分	苦情	施設名	やくし乳児院	処理結果	解決済み
申出内容の分類	その他				申出者	利用者保護者	
申出の内容	外泊した時に背中に掻いた後が見られたが、このことについて教えてほしい。						
申出への対応	<p>囑託医にアトピー気味と診断され処置していた。</p> <p>乳児院で再度受診し、対応したことを母親に連絡すると安心された。</p>						

番号	33	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	サービスの内容又は量に関するもの				申出者	入居者	
申出の内容	お風呂の足拭きマットを、毎回替えて欲しい。						
申出への対応	快適にお風呂を利用させていただくために、お風呂の都度交換することで対応した。						

番号	34	区分	相談	施設名	郡山児童センター	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	近隣の住民	
申出の内容	施設の入り口がわからないので、駐車場の入口に案内看板等を立てて、入口をわかりやすくしてほしい						
申出への対応	施設の入り口に案内旗を設置した。						

番号	35	区分	苦情	施設名	北部親子 なかよしの	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	利用者保護者	
申出の内容	ミニイベントの時、歌遊びで使ったハンドルが貰えなかった。 後で貰えたが「あらごめんね」ですまされた。						
申出への対応	不愉快な思いをさせたことを謝罪する。 利用者への対応の仕方について、職員会で話し合い、配慮すべき事項等について周知する。						

番号	36	区分	相談	施設名	福祉センター	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 匿名	
申出の内容	ぬり絵 習字を多くして貰いたい。(意見箱)						
申出への対応	ぬり絵については、習字クラブと抱き合わせて開講し、前年より回数を増やして対応し、要望に添ったものとなっている。						