

番号	1	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			制度、事業又は施設運営に関するもの			申出者	近所の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝は我慢できるが夕方仕事から帰ってくると、子どもの声がうるさくてゆっくりできないと家族が言っている。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸外遊びを行うときは園庭の場所の使い方を工夫した。</li> <li>・ 日頃から近隣とコミュニケーションを取り、理解を得られるようにしていく。</li> </ul>						
番号	2	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	近辺の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夕方、保育園の前に保護者の車が多数停車していて通過できない。</li> <li>・ 子どもが飛び出して来ることも予想されるので気をつけてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護者に掲示板にて駐車の方法などを伝えるとともに、お迎えの多い時間帯には職員が通用門に立ち、トランシーバーで保護者の迎えを園舎内の職員に伝え、駐車時間の短縮を図った。</li> <li>・ 令和3年11月1日からは、スムーズで安全な送迎に繋げるために、隣接駐車場を4台増やし7台とした。</li> </ul>						

番号	3	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			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"> <li>・業者の車が道路に横付けしてあったり、トランクのドアが開いたままになっていたりして、駐車場から出る時バックで出るので、行き交う車が見えにくい事がある。駐車場に入れて行うなど声かけをしてほしい。</li> </ul>										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者に保護者からの苦情内容を伝え、協力をお願いした。</li> </ul>										
番号	4	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			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"> <li>・コロナウイルス感染症結果のお知らせ等、曖昧過ぎてわからない。簡潔に教えてほしい。</li> <li>・検査を受けたというお知らせをしたら結果を知らせるのが当たり前ではないか。</li> </ul>										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どのように知らせたらよいか内容を検討し、保護者にわかりやすく納得できるものを作成しお知らせした。</li> </ul>										

番号	5	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			制度、事業又は施設運営に関するもの		申出者	近所の方	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こどもの声がうるさいと保育幼稚園課に連絡あり。</li> <li>・園の前の駐車もどうかしてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園庭に出る時間を9時以降にして各年齢ごとに少数人数で時間をずらしながら戸外遊びを行った。</li> <li>・園長・主任で近隣宅を訪問し、保育園に対してご理解・ご協力をお願いするとともに、その旨の貼り紙を園の表側・裏側に行った。</li> <li>・送迎の混む時間帯は保育士が門に立ち、スムーズな送迎ができるようにした。</li> </ul>						
番号	6	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			制度、事業又は施設運営に関するもの		申出者	近辺の方	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車禁止の路上に駐車しており危険である。通行する人は皆危険だと言っている。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・用務員を6月から雇用して職員1名とともに2名で門の前に立ち、保育園利用者の親子が安全に登降園できるようにした。</li> </ul>						

番号	7	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			制度、事業又は施設運営に関するもの			申出者	近辺の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども達の送迎の車が横断歩道の停止線上に駐車しているため大変危険である。警察に許可は取っているのかと言われる。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>路上駐車を解消する方法を検討し、10月1日より近隣の駐車場7台分を確保した。</li> </ul>						
番号	8	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			制度、事業又は施設運営に関するもの			申出者	近辺の方
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉館の前に保育園の車が駐車していて邪魔で曲がれない。対処してほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>夕方の混み合う時間帯には職員が入口に立ち、すぐ降園できるようにした。車の駐車位置についても、再度園だより等で保護者に注意喚起した。</li> </ul>						

番号	9	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			制度、事業又は施設運営に関するもの		申出者	近所の方	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園から聞こえる声や音が賑やかすぎて、自宅に訪問している人の声が聞き取りにくい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的ホールでの行事の時は、声のトーンやマイクのボリュームを下げて行うこととした。</li> </ul>						
番号	10	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			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"> <li>・子どもが濃厚接触者としてPCR検査を受けたが、クラス名・男女の別、濃厚接触者の判断等の情報が少ない。検査結果も詳しく知らせてほしい。</li> <li>・また開園状況についても検査対象者にも知らせてほしかった。（検査対象者以外にはメールにてお知らせした）</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報開示においては、保健所、保育幼稚園課、当協会本部の指示を踏まえ、詳細が個人情報に繋がりがねない為の判断であることを伝えた。</li> <li>・開園状況についてのお知らせは、今後検討していくこととした。</li> </ul>						

番号	11	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		保護者			
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登園時子どもが便をしていたため保育士に伝えるが、子どもを受け取ることなくお尻ふきを探しだし、その間に子どもは裸足で走り出してしまった。</li> </ul>										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産後でイライラして切れそうであったとの言葉を受け、保護者に寄り添いながら対応ができるように職員全員に周知した。</li> </ul>										
番号	12	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>・登園時に挨拶をしてくれない。</li> <li>・登園したときに預かってくれないことがあった。</li> <li>・職員が子どもの手を強く引っ張った様子を見た。</li> </ul>										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶は笑顔で大きな声で進んで行う。</li> <li>・職員の勤務体制の見直しを行い、職員間で声をかけあって、スムーズな受入ができるようにした。</li> <li>・日頃より子どもの気持ちに寄り添い、丁寧な関わりを行うよう職員間で話し合った。</li> </ul>										

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			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>・登園時、子どもが自分から離れた後も入室せずにいるので仕事に行くことができない。自分の所まで確実に受け取りにきてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登園時の母親と園児の状況、その時の職員の人数配置について確認した。</li> <li>・保育士は園児が入室するのを見守っているつもりでも、母親には伝わっていないことがあるので、今後は「大丈夫ですよ」としっかり声をかけて子どもの受け取りをするように努める。</li> </ul>						
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	保護者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コップを地面に置いていた。衛生上よくないのではないか。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コップの取り扱いについて職員間で意見を出し合い、衛生面に十分注意した。</li> </ul>						

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	保護者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページへの写真掲載は不可だったのに、掲載されている。可にしていたのか確認してほしい。</li> <li>・掲載されている写真を確認し、改めてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲載についての同意書の確認が足りなかった。再度書類と掲載写真を確認し、写真の変更を行った。</li> </ul>						
番号	16	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>・送迎時、園での様子を知らせてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳や送迎時に園での様子を伝えるようにしているが、より丁寧な対応を行っていく。</li> </ul>						



番号	17	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"> <li>・降園時に職員とゆっくり話をすることができず、帰宅してから怪我に気づき、不信感を抱いている。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者面談し、今後の対応や支援について話し合いを行った。</li> <li>・丁寧な対応と日頃の関わりを大切にしていく。</li> </ul>						
番号	18	区分	苦情	施設名	城南児童クラブ	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	保護者
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・娘がトイレを我慢させられて膀胱炎になった。何故そうなったのか話を聞きたい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当時の状況説明を行った。</li> <li>・今後は定期的にトイレに行くように声をかけ、本児の様子を注意深く見守っていくようにした。</li> <li>・和式トイレに慣れていないため、スムーズな排泄ができるよう洋式変換便座を設置した。</li> </ul>						

番号	19	区分		苦情		施設名	西部親子 つどいの広場	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"> <li>・親同士話をしている人が多く、子どもを見ていない。</li> <li>・子ども同士けんかをしている場面が見られても、近くにいる保育士は他の親と話をしている気がつかない。</li> </ul>										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親同士の会話は大切であるので、子どもから目が離れているような場合には職員が適宜声かけをするほか、広場利用の同伴の子どもへの注意事項をお願いとして掲示板で伝えた。</li> <li>・職員は個々の利用者に対応している時も、周りの様子に気を配るとともに、必要に応じて他の職員と連携し、安全を確保できるような体制を整えることとした。</li> </ul>										
番号	20	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			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"> <li>・運動会のお土産でもらった玩具で、子どもが誤って髪の毛につけて遊んだところ玩具が髪の毛に絡みつき取れなくなった。職員に周知してもらい、他の子どもにも誤った遊び方をしないように注意喚起してほしい。</li> </ul>										
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コドモン（ICT支援システム）にて保護者への注意喚起を配信し、今後の玩具設定には気をつけることを伝えた。</li> </ul>										

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		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"> <li>・登降園時入口の門を開けたままにしている保護者を見かける。 子どもが出ていくと思うと怖い。しっかりと閉めるように伝えてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの安全と大切な命を守る為、登降園の際には必ず保護者が責任をもって門扉の開閉をするようコドモン（ICT支援システム）で配信し、保護者にも一人ひとり職員が伝える。</li> <li>・送迎時の混み合う時間には職員が門に立つようにした。</li> </ul>						
番号	22	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		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>・テレビ視聴時間を教えてほしい。</li> <li>・長時間視聴は発語や発達に影響すると言われていたが気になる。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ視聴の時間を伝え、理解して頂いた。</li> <li>・今後、テレビ視聴について職員間で話し合い、保育の内容を充実できるようにする。</li> </ul>						

番号	23	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			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>・夕方園児にずっとDVDを見せている。保育士が楽をしているようだ。テレビ視聴が長いのではないか。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ視聴時間を短くして職員による読み聞かせ等を行うようにした。</li> <li>・保護者にも改善点がわかるように夕方の過ごし方の様子を写真に撮り、掲示していった。</li> </ul>						
番号	24	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			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>・テレビ視聴について長すぎるのではないかと以前にも言ったが改善されていないように思う。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の夕方の過ごし方のスケジュールを掲示した。</li> <li>・日頃から保護者と信頼関係を築き、保育園での生活を理解してもらうようにする。</li> </ul>						

番号	25	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		その他			申出者	匿名	
申出の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がそのまま写真をSNSにあげている。画像を削除するか、自分の子ども以外はモザイクなどかけるよう指導してほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSへの掲載者はセンター利用者ではなかったため、関係団体への指導をお願いした。</li> <li>・講座の時や新規利用者の保護者への説明時には、苦情が出るようなSNS等の使用は控えるように伝えていった。</li> </ul>						
番号		区分		施設名		処理結果	
申出内容の分類					申出者		
申出の内容							
申出への対応							

番号	1	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"> <li>・家庭では兄に対して手を出し加減ができずに困っている。 全然言うことを聞かないが、園では友達と遊んでいるか？</li> <li>・GWの連休中、家でどのように過ごそうか頭を抱えてしまうとのこと。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・母親と園での様子についてゆっくり話せる時間を設ける。</li> <li>・幼児保育相談日に母親も保育を外から見学し本児の様子について心理士の先生より助言を頂く。</li> <li>・本児の認め方や寄り添い方等母親も納得される姿が見られた。</li> </ul>						
番号	2	区分	相談	施設名	やくし乳児院	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>・コロナの関係で仕方ないと思っているが窓越しで会えるのはうれしいが抱っこできないことにおなしさを感じてしまう自分がある。 早く抱っこできるような面会にしてほしい。</li> </ul>						
申出への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの状況をみながら、今後抱っこ面会を再開する予定である。</li> </ul>						