

番号	4	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	・子どもの作品が美術展に入選したと聞いたが、それ以降連絡がなく、展示を見に行けなかった。どうなっているのか。						
申出への対応	・入選作品の場所や展示期間を保護者に伝えていなかったことを謝罪し、一つ一つの書類を確実に処理していくよう全職員で確認を行った。						
番号	5	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	匿名の保護者
申出の内容	・登園時に挨拶しても保育士の挨拶のトーンが低く、預けたくなくなる。また、土曜日に預ける時もいい顔をされない。						
申出への対応	・当該保育士に対して、面談・指導を行うとともに、職員会を開き保護者への対応や子どもの接し方について、人権擁護のためのチェックリスト等で具体的に確認を行い、情報共有を図った。						

番号	7	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	・子どもの持ち物の入れ間違いが多い。						
申出への対応	・持ち物をバッグに入れる際は、十分確認することを職員間で共有した。 ・持ち物の記名が薄くなっているものや無記名のものもあるため、保護者に記名の確認をお願いした。						
番号	8	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
申出の内容	・歩行がまだ安定しておらず、室内外での転倒が数回あり頭やおでこを打つことが多いので気をつけて欲しい。						
申出への対応	・職員配置や安全面について職員間で共有し、けがのないよう見守っていくことを保護者にもお伝えした。						

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			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	・送迎時に保護者の個人情報に値するような話を他の保護者も近くにいる中でするのは適切ではないのではないか。						
申出への対応	・個人情報に関する事は他の保護者がいないような場所で行ったり、話をするタイミングを見計らって行う等、配慮することを職員間で確認した。						
番号	10	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			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	・お迎え時、保育士が園児の頭を軽く叩いているように見え気になった。						
申出への対応	・不適切保育について再度職員間で確認する。 ・職員全員で「人権擁護のためのセルフチェック」を行い、子どもの関わりについて振り返った。						

番号	13	区分	苦情	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			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			・子どもが小学校下校途中で児童センターのトイレを利用した際、職員からトイレは学校で済ませてきてくると言われ、嫌な気持ちになったと言っている。				
申出への対応			・連日、集団で下校途中に立ち寄り子どもたちが、ふざけ合っていたため周囲の安全や迷惑を考えてかけた言葉だったが子どもへの説明が不十分だったことを謝罪し、職員会において全職員で内容を共有し、態度や言葉使いを見直して丁寧な対応に努めることとした。				
番号	14	区分	苦情	施設名	わかば園	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			・入園してすぐに運動会があることの情報がなく、問い合わせると運動会への参加を難しいと言われ、残念だった。				
申出への対応			・今後情報伝達漏れがないよう気をつけるとともに、内容説明を丁寧に行うよう職員全員で共有した。				

番号	15	区分	苦情	施設名	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	保護者
申出の内容	臨床心理相談会の時間が、誤って受付されており、変更についても対応してもらえなかった。						
申出への対応	予約に誤りがあったことを謝罪し、職員間で予約方法について改めて検討し、間違いがないように見直した。						
番号	16	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	近隣住民
申出の内容	登園時、園の駐車場に入る保護者の車が優先になっていて、駐車場横を通る小学生が止まって待っている。道路は歩行者優先なので、車は一旦停止するよう周知して欲しい。						
申出への対応	- 道路の通行について、メールで文書を配信し保護者に注意喚起を行った。 - 今後も定期的に保護者の送迎時の状況を把握して声かけを行い、安全に気をつけていく。						

番号	17	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			利用者又は保護者間の関係に関するもの			申出者	匿名の保護者
申出の内容	・園の駐車場に車を置いたまま近くの公園に遊びに行っている人がいる。駐車場に車が停められなくて、午後6時に間に合わず延長保育になったらどうするのか。						
申出への対応	・車が混み合う時間帯は職員が玄関に立ち、スムーズに保護者への子どもの引き渡しができるようにする。 ・車を置いたまま公園に遊びに行こうとする子どもがいたら行かないよう声をかけることとし、子どもへも帰りに公園で遊ばないよう注意した。 ・メールにて駐車についてのお知らせを改めて行い、新年度の保護者会でも協力をお願いをした。						
番号	18	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			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	・お迎え時、駐車場でなく路上駐車して迎えに行く保護者を見かける。危ないので駐車場に停めるように声かけして欲しい。						
申出への対応	・メールにて、送迎時は駐車場に必ず車を停めるよう保護者に配信した。 ・混雑時は早めの移動をお願いしたり、職員が駐車場に立ち、スムーズに車の入れかえができるように対応していく。						

番号	19	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			利用者又は保護者間の関係に関するもの			申出者	利用者
申出の内容	・ 広場の遊具（ラッコすべり台）の上に寝転んでいる保護者がいたが、広場のルールを守れていない利用者への声かけをスタッフにもっとして欲しい。 ・ マナーについても掲示して欲しい。						
申出への対応	・ 広場での遊び方やルールについて職員間で再度確認し合い、広場でのルールを守っていない利用者に必要な応じて対応することとした。 ・ 広場の利用マナーについての掲示物を見直し、利用者への注意喚起に努めた。						
番号	20	区分	苦情	施設名	やなぎ寮	処理結果	解決済み
申出内容の分類			その他			申出者	近隣住民
申出の内容	・ 入所者の子どもが近隣の家の壁や窓ガラスにボールを投げる遊びをして、騒音がする。窓ガラスが割れる恐れもある。						
申出への対応	・ 当該児に注意し、その後児童会において全体的に遊び方の決まりや約束事を話し注意喚起した。						