

令和7年度 相談・苦情の内容とその対応（鹿児島市社会事業協会）

|      |                                                                                                                |       |                 |                                                                                             |      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1    | 相談                                                                                                             | 玉里保育園 | 施設又は設備の整備に関するもの |                                                                                             | 解決済み |
| 申出内容 | <p>（申出者：保護者）</p> <p>園の駐車場まで距離があり、送迎が大変である。現在時間制限している園入り口駐車場の利用を終日できるようにしてほしい。また、横断歩道近くに立っている職員は車をとめてもらいたい。</p> |       | 対応              | <p>現状について改めて説明し、ご理解をいただく。園入り口駐車場の利用については、時間制限を外して経過をみることにした。横断歩道については各世帯に横断旗を配布することとした。</p> |      |

|      |                                                    |        |                 |                                                                                                                                         |      |
|------|----------------------------------------------------|--------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2    | 相談                                                 | 福祉センター | 施設又は設備の整備に関するもの |                                                                                                                                         | 解決済み |
| 申出内容 | <p>（申出者：利用者）</p> <p>体育館の冷房時間を20時30分までに延長してほしい。</p> |        | 対応              | <p>夜間の時間帯の利用状況や体育館の室内温度、また、冷房の時間を20時30分まで延長した場合の光熱水費への影響とその効果など総体的に判断した結果、19時30分以降の利用がある場合のみ、冷房は今までどおり19時30分までとし、送風を20時まで延長することとした。</p> |      |

|      |                                                     |        |                 |                                                                                                                                                |      |
|------|-----------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3    | 相談                                                  | 福祉センター | 施設又は設備の整備に関するもの |                                                                                                                                                | 解決済み |
| 申出内容 | <p>（申出者：利用者）</p> <p>体育館の冷房時間をせめて20時までには延長してほしい。</p> |        | 対応              | <p>冷房使用は今までどおり19時30分までとし、送風を20時まで延長することとしたところであるが、再び要望があったことから、利用日に20時以降の予約が入っていた場合に、その日の気温や湿度などを考慮し、冷房稼働時間を8月末まで30分間延長し、20時までの運用とすることにした。</p> |      |

|      |                                                                      |       |                 |                                                                |      |
|------|----------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------|------|
| 4    | 相談                                                                   | 鴨池保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                | 解決済み |
| 申出内容 | <p>（申出者：保護者）</p> <p>園での様子が分からないので、お迎えの時などに、園での様子を伝える等丁寧に対応してほしい。</p> |       | 対応              | <p>登降園時に必要に応じて日頃の様子を伝えるとともに、定期的にアプリで配信するなど、より丁寧に対応することとした。</p> |      |

| 5    | 相談                                                                                                                                                                                                        | 谷山荘 | その他 |                                                           | 解決済み |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------------------------------------------------------|------|
| 申出内容 | <p>(申出者：匿名) 電話にて入居の相談<br/>県内(離島)在住の母親が鹿児島市内の病院に通院していることを理由に谷山荘に入居させたいと谷山荘への電話相談があり、入居要件の「市内在住」要件に該当せず、また「その他特別な事情」についても二人部屋に関する要件であり現時点での要件を満たしていない旨を説明をした。しかし、その後事務局へ再度入居要件と「その他特別な事情」について相談の電話があった。</p> |     | 対応  | <p>「その他特別な事情」について、事務局が谷山福祉課へ確認を行い、事務局より相談者へ回答した了承を得た。</p> |      |

| 6    | 相談                                                                                                      | 柳田保育園 | その他 |                                                                  | 解決済み |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|------------------------------------------------------------------|------|
| 申出内容 | <p>(申出者：保護者)<br/>卒園後の放課後等デイサービス施設がまだ決まっていない。両親も仕事をしていて忙しく、なかなか探せていないので、自分の住まいの近くでよい施設があれば情報を教えてほしい。</p> |       | 対応  | <p>法人内の療育施設から情報を得て、保護者へ伝えるとともに、保護者の話を聞きながら、一緒に考えて進めていくこととした。</p> |      |

| 7    | 相談                                                                                   | 清水保育園 | その他(子どもの発達について) |                                                                                                                                    | 解決済み |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 申出内容 | <p>(申出者：保護者)<br/>運動会で、自分の子どもの行動が気になった。他の子に比べ、多動傾向にあるような気もする。園で気になることがあったら教えてほしい。</p> |       | 対応              | <p>日頃の園での気になる様子を伝え、年齢的にまだ小さいので今後の経過を見て支援していくことを伝えた。<br/>また、近く保健センターでの健診予定であったため、保健センターでの相談を勧めるとともに、経過を見ながら園での幼児保育相談も案内することとした。</p> |      |

| 8    | 相談                                                                              | 薬師保育園 | その他 |                                                                                                    | 解決済み |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 申出内容 | <p>(申出者：保護者)<br/>イヤイヤ期もあるかもしれないが、睡眠が不安定だったり、癇癪を起したり、切り替えが難しい。園での様子も尋ね相談したい。</p> |       | 対応  | <p>切り替えが難しかったり、理由がわからないぐずりや泣き、睡眠時も含めたぐずりなど、園での様子を伝えた。3歳半健診もあるので、引き続き園や家庭での様子を伝え合い、関わっていくこととした。</p> |      |

|      |                                                                                                                                                                             |            |                   |                                                                                                                                                                      |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | 苦情                                                                                                                                                                          | 西部親子つどいの広場 | 制度、事業又は施設運営に関するもの | 解決済み                                                                                                                                                                 |
| 申出内容 | <p>(申出者：職員の関係者)</p> <p>職員が急に休んだ時のために、他職員に「替わりの出勤を頼むかもしれないので待機をお願いしたい」という趣旨の発言があった。待機時間に給与が発生するのであれば良いと思うが無給である。</p> <p>正規職員などは優先的に有休取得しているが、パートの職員は有給休暇を取らせてもらえないことがある。</p> |            | 対応                | <p>職員の急な休み等の交替要員の確保策として、職員間での話し合いに基づき、代替候補を決め、必要に応じて連絡を行うようにしていたが、改めて誤解が生じないよう職員間で話し合った。</p> <p>正規職員、臨時職員を含めて年休取得しやすい環境を整えていくため臨時職員の確保、必要配置職員数の確保に向けて取り組みを行っていく。</p> |

|      |                                                                                                                                    |                 |                   |                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2    | 苦情                                                                                                                                 | ファミリー・サポート・センター | 制度、事業又は施設運営に関するもの | 解決済み                                                                                                                                     |
| 申出内容 | <p>(申出者：匿名)</p> <p>依頼会員講習会で子どもを託児係にお願いした際、講習中に子どもの泣き声が聞こえたため、子どもの所へ行こうとしたが、受講を続けるよう言われ不安になった。また受講後、子どもの頭に傷があったが、託児中にできた傷ではないか？</p> |                 | 対応                | <p>頭の傷については、託児中にそのような傷ができるようなことはなかったことをお伝えし、職員の病院への同行を伝えた。</p> <p>講習中の託児については、子どもを優先とし、子どもが泣いた時等は受講者の横に連れて行く等、親子が安心できるよう配慮していくこととした。</p> |

|      |                                                                                 |      |                 |                                       |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------|---------------------------------------|
| 3    | 苦情                                                                              | 武保育園 | 施設又は設備の整備に関するもの | 解決済み                                  |
| 申出内容 | <p>(申出者：近隣の方)</p> <p>朝、園前の車道に車が10台程停車しており、道路に出たいが出られなかった。また、子どもの飛び出しがあり危ない。</p> |      | 対応              | <p>朝の送迎で車が渋滞する時間に、職員が立ち、見守るようにした。</p> |

|      |                                                                               |       |                 |                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 4    | 苦情                                                                            | 玉里保育園 | 施設又は設備の整備に関するもの | 解決済み                                                                    |
| 申出内容 | <p>(申出者：保護者)</p> <p>保育園の駐車場まで距離があり、交通量も多く、また危険なため、市及び園として可能な範囲で対応してもらいたい。</p> |       | 対応              | <p>保護者への連絡や駐車スペースの使い方、誘導の仕方を職員全員で再度検討するとともに安全に十分注意しながら経過をみていくこととした。</p> |

|      |                                                                    |      |                 |                                              |      |
|------|--------------------------------------------------------------------|------|-----------------|----------------------------------------------|------|
| 5    | 苦情                                                                 | やなぎ寮 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                              | 解決済み |
| 申出内容 | (申出者：利用者)<br>職員の同行支援内容の認識が利用者と施設職員との間に齟齬があり、支援をしてもらえなかったと不安を訴えたもの。 |      | 対応              | 申し出に対し、施設の見解を説明し、申出者に不快な思いをさせてしまった点について謝罪した。 |      |

|      |                                                                            |       |                 |                                             |      |
|------|----------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|---------------------------------------------|------|
| 6    | 苦情                                                                         | 柳田保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                             | 解決済み |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>登園時に職員が他の保護者と話をしており、子どもが挨拶をしても返答がなく、子どもが靴を履いていても手を貸してもらえなかった。 |       | 対応              | 挨拶は、子ども達や保護者に対する適切な言葉かけに気を付けるよう職員全体に注意喚起した。 |      |

|      |                                         |       |                 |                                                                |      |
|------|-----------------------------------------|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------|------|
| 7    | 苦情                                      | 柳田保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                | 解決済み |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>登園時に職員から挨拶もなく声をかけてもらえなかった。 |       | 対応              | 職員も意識しながら積極的な挨拶を行い、また朝夕の送迎の際には子ども、保護者が安心できる言葉かけを周知徹底していくこととした。 |      |

|      |                                                                                                                                 |        |                 |                                                                                                      |      |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 9    | 苦情                                                                                                                              | 南林寺保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                                                      | 解決済み |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>登園の際に子どもの全身に発疹があり、「原因が分からないので預かることができない」と言われた。<br>以前、園でおでこをぶつけた時に保育園は病院へ連れて行ってくれなかったのに、保護者には病院受診を強く求めるが整合性に疑問を感じる。 |        | 申出対応            | 降園時に父親と面談を行い、説明不足だったことを謝罪する。<br>発疹とおでこをぶつけた件の経緯を説明し、今後の怪我をした際の対応や感染症の可能性のある症状があった場合は丁寧な説明をしていく旨を伝える。 |      |

|      |                                                                     |       |                 |                                                                              |      |
|------|---------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|------|
| 10   | 苦情                                                                  | 薬師保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                              | 解決済み |
| 申出内容 | (申出者：匿名)<br>給食時に子どもを叩いたり「来ないで」等と言う等、不適切保育ではないかと思われるような言動が見られる職員がいる。 |       | 対応              | 職員から聞き取りにより事実確認を行ったが、申出のような言動はなかった。<br>今後も職員同士で定期的に保育の振り返りを行い、より丁寧な対応に努めていく。 |      |

|      |                                                                                      |       |                 |                                                                                                           |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 1  | 苦情                                                                                   | 薬師保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの | 解決済み                                                                                                      |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>子どもが「おしりぺんぺんされた」「えんえんした」と言ったのだが、子どもたちの遊びの中でそのような遊びが流行っているのか、園での状況を知りたい。 |       | 対応              | 申出のような遊びは流行っていないことを伝えた。また、本児が他児をひっかくなどの行為をした際に、口頭で注意したことがあることを伝え、これらを受けて、本児が発した言葉によって、両親に不安を感じさせたことを謝罪した。 |

|      |                                                                                                      |       |                 |                                                                             |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1 2  | 苦情                                                                                                   | 薬師保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの | 解決済み                                                                        |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>お迎え時に、排尿後やオムツ取り換え時にペーパーで拭いているのか聞かれる。おむつかぶれが出来たので、できるだけおしりふきで拭いてほしい。(翌日、市役所保育幼稚園課へも電話あり) |       | 対応              | 排泄後の対応について検討し、オムツかぶれになっているとの事だったため、その都度おしりふきで拭くように対応していくこととし、保護者に謝罪と説明を行った。 |

|      |                                                                                                         |       |                 |                                                                                                |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 3  | 苦情                                                                                                      | 薬師保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの | 解決済み                                                                                           |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>前日に発熱し降園したが、朝には熱が下がったため、本児を預けに行った際、職員が話しをしているのを見て、「発熱したのに登園してきたんだ」というような話をしているように感じ、不快だった。 |       | 対応              | 普段の朝の伝達をしている態度が保護者に不快感を与えたことを謙虚に受け止め、今後気を付けていく事を確認し、謝罪するとともに、引き続き本児の様子を丁寧に伝え、信頼関係を構築していくようにした。 |

|      |                                                  |       |                 |                                                                                           |
|------|--------------------------------------------------|-------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 4  | 苦情                                               | 薬師保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの | 解決済み                                                                                      |
| 申出内容 | (申出者：保護者)<br>保育園で子どもがけがをした際に電話連絡や送迎時の詳しい説明がなかった。 |       | 対応              | 父母と電話がつながらず、祖母へ連絡を行い状況を説明した。<br>また、お迎えの際の説明が簡易的になったことを謝罪し、状況に応じた保護者への連絡の仕方について職員間で確認を行った。 |

|                  |                                                                                                         |       |                 |                                                                                                                                |      |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 5              | 苦情                                                                                                      | 薬師保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                                                                                | 解決済み |
| 申<br>出<br>内<br>容 | <p>(申出者：保護者)</p> <p>朝の登園時、子どもがぐずり大変な時、だれに声を掛けていいかわからない。子どもを預ける際の流れをマニュアル化する等して保護者にとって分かりやすく対応してほしい。</p> |       | 対<br>応          | <p>登園時で保護者も忙しい中、スムーズに対応できていなかったことについて謝罪し、ご理解いただいた。</p> <p>また、職員全体で朝夕の子どもの送迎時の対応について、伝達事項の確認方法や子どもの安全な受入れ、心理的なケア等の共通認識を図った。</p> |      |

|                  |                                                                          |       |                 |                                                                                                        |      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 6              | 苦情                                                                       | 松原保育園 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                                                        | 解決済み |
| 申<br>出<br>内<br>容 | <p>(申出者：保護者)</p> <p>登園時に泣く子どもに対して、毎日「泣かない!」と言う職員がいる。子どもが保育園に行きたがらない。</p> |       | 対<br>応          | <p>保護者の話を聞き、本児の園での様子を伝え、本児が保育園に慣れるよう職員間で連携していく旨を説明し、ご理解いただいた。また、申出内容について職員間で共有し、安心できる声掛けや関わりを周知した。</p> |      |

|                  |                                                                                                                                                              |            |                 |                                                                    |      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------|------|
| 1 8              | 苦情                                                                                                                                                           | 北部親子つどいの広場 | 職員の対応又は態度に関するもの |                                                                    | 解決済み |
| 申<br>出<br>内<br>容 | <p>(申出者：保護者)</p> <p>ハーフバースデーのイベントの日、手作り衣装を持参し、撮影をしていたが、部屋移動をしようとした所、職員から衣装の持ち出しを疑われたような発言があった。</p> <p>忙しい中での対応だったと思うが、威圧的に感じてしまった。同じようなことが起こらないようにしてほしい。</p> |            | 対<br>応          | <p>メールを頂き、確認後すぐ電話を入れ丁寧に謝罪し、職員間で情報共有し、同じことが起こらないように努めることをお伝えした。</p> |      |

|                  |                                                                        |       |                 |                                                                                      |      |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2 2              | 苦情                                                                     | 田上保育園 | その他（駐車場の利用について） |                                                                                      | 解決済み |
| 申<br>出<br>内<br>容 | <p>(申出者：近隣住民)</p> <p>駐車場周辺の道路や通路に車を停めていたり、道路周辺で子どもが遊んでいたりでするので危ない。</p> |       | 対<br>応          | <p>コドモンの一斉配信で保護者へ向けて駐車場利用についてのお願いを行うとともに、出来るだけ早めに車に乗るように交通整理担当の用務員から促してもらうようにした。</p> |      |

| 2 3              | 苦情                                                                                    | あたご保育園 | その他    |                                                                            | 解決済み |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 申<br>出<br>内<br>容 | (申出者：近隣住民)<br>子どもを送迎する車の駐車場への進入速度が速く、また、駐車の際の周囲の確認を行っていない車もあり、危険なため、注意喚起や張り紙等を行ってほしい。 |        | 対<br>応 | 駐車場に注意喚起の張り紙を行うとともに、駐車場内では徐行運転で歩行者の確認を行いながら駐車してもらうよう保護者への配信と保護者会で協力をお願いした。 |      |

| 2 4              | 苦情                                                              | 薬師保育園 | その他    |                                                                                               | 解決済み |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 申<br>出<br>内<br>容 | (申出者：保護者)<br>子どもから、英語教室の際に本児だけが先生から注意を受け、嫌な気持ちになったと聞いた。詳細を聞きたい。 |       | 対<br>応 | 英語教室の活動中のことを説明し、集中していない数名の園児に注意をしたことを伝え、ご理解いただいた。<br>今後の声かけを工夫したり、注意の仕方を振り返る必要があることを職員間で確認した。 |      |