

苦情公表：2023子育て部門

取扱注意

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|--------|-----|-------|----------------------|---|---|-------|
| 1 | 子育て支援課 | 家族 | 4月14日 | 子どもの使用済みおむつの持ち帰りについて | 政府が園での処分を推奨しているのに、なぜ変わらないのか知りたい。 | 園における使用済みおむつの処分に関する現在の状況について、保護者に連絡できるよう掲示用の文書を作成しました。必要に応じて各園で掲示、周知をするよう子育て支援課より全園に依頼しました。 申立者ご本人へは返信が不可であったため、該当園での掲示をもって回答とさせていただきます。 | 4月17日 |
| 2 | 子育て支援課 | その他 | 4月27日 | ホームページ掲載内容について | ホームページに掲載されている子どもの施設のQ&A等の内容について、読んでも分からない箇所があったため教えてほしい。 | ページや内容により定期的な見直しが行われていなかったため、制度や内容等に変更があった際の随時の修正に加え、年1回（6月）は課内での内容確認と各園に確認のお願いをすることとしました。 また、ホームページ（Q&A）の内容が、誰が見ても分かりやすい記載になっていなかったため、内容等により課内回覧や職員会議等で複数名で確認をすることとしました。 申立者には質問をいただいた内容について、文書を作成しメールにて回答をしました。 | 5月12日 |
| 3 | 子育て支援課 | 家族 | 4月28日 | 怪我をした際の説明・謝罪について | 怪我（噛みつき）があった際にクラス担任からの説明はあったが、園長や相手の子のクラス担任等から謝罪や説明がなかった。園長やその他職員はこの件について、どこまで把握しているか心配である。 | 園に状況確認のうえ、課より経緯等の説明と不安を抱かせてしまったことについて謝罪をしました。また、園長からも直接お話をし、ご了承いただいております。 個別対応が必要なケース等においては園長、副園長とで情報共有しながら対応を確認しました。 | 4月28日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|--------|-----|-------|-------------------|---|---|-------|
| 4 | 子育て支援課 | 家族 | 6月16日 | こども園でのお迎え時の対応について | <p>他園ではお迎えの時間は部屋で子ども達が待機しており、親がお迎えに来たら先生が園児に声を掛けて直接保護者に引き渡すのに対し、我が子の園では晴れの日は毎日外で、お迎えに行っても先生が誰も来ない。誰がお迎えに来たか把握しているのかや安全性に問題がある。知らない人が来て勝手に連れて行ける様な状況でもあり、心配がある。園庭で遊んでいて先生1人1人が他の園児も見ないといけない、危険箇所に立っていないといけない状況なら最初から部屋で待機させれば良いのではないか。連れ去り事件が万が一起きた場合、保護者にどのように説明するのか。事件や事故が起きてからでは遅い。</p> | <p>ご意見をいただいた件について、保護者の方に十分な周知ができていなかったため、改めて職員間でも共有のうえ園内掲示にて周知を行いました。</p> <p>《周知内容》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の方がお迎えに来た際のチェック体制についてお迎えの確認を担当する職員が名簿に印をつけて確認をしています。保護者以外の方が来た際にもその職員が対応することとしています。 ・安全に配慮した保育体制（お迎えの時間に外にいること）について <p>おやつ後降園まで長いお子さんは3時間近くあり、子どもたちの心身の発達から見ても室内で過ごすよりも外でのびのびと過ごすことができると良いと考えます。季節によっては子どもたちの健康や安全面を考慮し、外で過ごす時間を調整しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が誰も来ないことについて <p>保護者の方がお迎えに来た際は、挨拶やお声掛けをするよう心掛けています。しかし、保護者対応等が重なった時等、お話ができないこともあることについては申し訳ありませんでした。できるだけ多くの方とお話ができるよう、より一層努めてまいります。</p> | 6月28日 |
| 5 | 子育て支援課 | 家族 | 7月12日 | 職員のマスク着用について | <p>保育士の方々が屋外はもちろんのこと、屋内でもマスクをつけている。マスク着用は個人の判断か。</p> | <p>子育て関係施設の職員のマスク着用について、5月に新型コロナウイルスが5類に移行してから2ヶ月が経過し、状況として新規感染者の緩やかな増加はあるが急激な感染拡大の報告は少ないこと、子どもにおいては重症化するリスクが低いことから翌日に対応の変更について全園に通知することとしていたため、その旨についてご説明し、了承いただきました。</p> <p>《通知内容》</p> <ol style="list-style-type: none"> ①基本的には園舎内・外どちらにおいてもマスクの一律の着用はしません。 ②職員個人の判断でマスクを着用する場合は、それを妨げることはしません。 ③室内において保護者と密な状況で関わる場面においては、マスク着用を原則とします。 ④園や地域等において感染拡大が見られ、着用による感染予防の必要性があると判断した場合等、着用を必須とします。 | 7月12日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|------------------|-----|------|-----------------|---|---|-------|
| 6 | 子育てセンター とみがおか | 家族 | 9月7日 | 園児の引き渡し時の対応について | <p>何度も問い合わせをしているが、一向に変わらない。お迎えに行った際に先生から引き渡してもらいたい。本当に誘拐される。</p> <p>その日の子どもの様子を説明してほしい。必ず実施してほしい。</p> <p>園児の数に先生が足りているか。上の子が幼稚園だが天と地ほどの差があり、杜撰な対応に強い憤りを感じる。必ず明日から徹底してほしい。</p> | <p>ご意見に対しては、職員間で声掛けチェック表を活用して保護者のみなさまに声をかけることができているか1か月間確認を行い、その日に声をかけられなかった保護者には翌日必ず声をかけるよう印をつけて意識づけをすることとしました。</p> <p>職員の人数については、お迎えの時間帯に子どもの人数に対して既定の職員配置がされていることを再度確認をしました。</p> <p>※お迎えの保護者、その他来園者の確認については、担当職員が出入口付近で行っていることを6月に園内掲示にてお伝えしています。</p> <p>回答はメールにて返信を行い、至らぬ点があったことについては謝罪のうえ、ご指摘いただいた内容について説明をさせていただきました。</p> <p>職員体制については、幼稚園と保育園で異なる点がありますが、法定の人数以上で保育にあたっていること、送迎時に保護者対応が重なった時等お話ができないこともあり保護者と距離がある際は挨拶や会釈をする程度になってしまうこともある点については謝罪のうえ、引き続き保護者の皆様との対話の大切さを理解し、お子さんの様子をできるだけ伝えて引き渡しができるよう努力していくことをメールにて回答しました。</p> | 10月1日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|----------|-----|-------|---------------------|--|---|--------|
| 7 | 子育て支援課 | 家族 | 9月27日 | ブログ掲載写真について | カンボジア事業のブログを見たところ、掲載写真の中に自分の子どもだけが写っていないものがあった。同じクラスの他の子は全員写っているのに、なぜ自分の子どもだけが写っていないのか理由を教えてください。自分の子どもが車いすを使っているから写っていないのか。 | <p>申立者には不快な思いをさせてしまったことを謝罪のうえ、是正処置について全園に共有していくことをお伝えし、ご了承いただきました。</p> <p>原因として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ブログの作成が当該園の職員ではなく他園の職員であったこと ②他園の職員であったため参加した園児の人数を把握していない、気にしていなかったこと ③公開前の承認時に、参加した園児が全員写っているかを確認していなかったことが挙げられます。 <p>上記の是正処置として、下記2点を行うこととしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①自部署以外のブログを作成する場合は掲載する写真を選択する際に、掲載不可の園児の確認と共に、集合写真等については全員が写っているかを当該部署の職員に確認する。 ②所属長がブログを承認する際、使用する写真について、掲載不可の園児が写っていないか、写っている園児に偏りがいないか、集合写真に写っていない園児がいらないかを確認する。 <p>ブログ承認時の確認事項については、「天竜厚生会子育て支援事業部ブログ運用・作成方法」に追記をすることとしました。</p> | 10月6日 |
| 8 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 10月9日 | リュックに水筒が入っていない件について | リュックの中に水筒が入っていない。事業所に忘れていないか。 | <p>施設内の検索をしましたが見つからず、当日ご利用者に間違っって本児の水筒が入っていないか電話で確認をしたところ、別のご利用者の荷物の中に入っていたことが判明しました。その後、間違っって入れてしまったご利用者宅へ訪問し水筒を回収し、本児のご自宅へお届けしました。本児の保護者へ下記の是正についてもお伝えしたところ、対応へのお礼と了承をいただきました。</p> <p>10月の事業所開所後初めての休日体制であり、職員側の業務日課がしっかりと体制作りがされていなかったため、業務体制の中に「帰りの支度」の時間を入れ、職員側も気持ちにゆとりを持ちながら物品の確認ができる体制を作ることとしました。</p> <p>また、同日に同色の水筒を持参している児童も多く、記名状況などの確認が不十分なまま思い込みで本児のカバンに入れてしまったため、所持品への記名がない場合はご記名いただけるようお願いしていくこととしました。</p> | 10月13日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|----------|-----|--------|---------------------------------------|--|---|--------|
| 9 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 10月16日 | 本人がいつも持っている予定帳がない件について | 本人が普段の生活の中で指標としている日課が書かれた予定帳が先週の帰宅時より見当たらない。事業所に忘れていた可能性もあるため探してほしい。 | 連絡を受けて事業所内や送迎車両内を確認したところ、車両内の本人が座っていた座席下から予定帳が見つかったため、申立者へ連絡のうえご自宅へすぐにお届けしました。送迎車から降車時の物の置忘れがないかを確認するルールが設定されていなかったため、児童の降車時には置忘れがないか確認することをルール化しました。また、冬季には車内が暗くなり見つけにくいことが予想されるため懐中電灯を常備することとしました。申立者には翌日、上記の是正内容をお伝えしご了承をいただきました。 | 10月17日 |
| 10 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 11月1日 | 屋外用の靴を履かずに、事業所に預けてある室内用の靴で帰宅している件について | 屋外用の靴ではなく、事業所での室内用靴で帰ってきた。明日学校の活動で屋外用の靴を使用するため、事業所にあるようであれば届けてほしい。 | 事業所に屋外用の靴があることを確認したため、お電話にて申立者に謝罪のうえ、自宅に靴をお届けしたところ、申立者からはお礼の言葉をいただきました。原因として、送迎車に乗車する際に靴を履き替えているか確認をしていなかったこと、来所時に靴の履き替えを行うことになっていましたが、室内用の靴に履き替えていなかったために帰宅時に誤って靴箱にある室内用の靴を履いてしまったことが考えられます。是正として、送迎車へ乗車する際は荷物を確認するとともに、靴を履き替えているか確認することとしました。また、来所時には室内用の靴を履いているか確認を行います。 | 11月1日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|-------------------|-----|--------|------------------------------------|--|---|--------|
| 11 | 子育てセンター みゆうのおか | その他 | 11月3日 | 近隣施設ご利用者による受動喫煙の危険性について | すぐ隣にある施設で生活されている方が喫煙されており、送迎時だけでも駐車場や園入り口、園庭まで煙がにおっている。子どもが喘息傾向にあり、大変心配であり、不快である。園に限らず受動喫煙は起きてほしくないため、隣の施設の方に喫煙マナーを提示する必要があると思う。子どもたちを守るためにも何か対策をとってほしい。 | <p>自園の職員への状況確認後、対象施設にご意見があった旨を伝達、喫煙場所とご利用者の喫煙状況の確認、対応策の検討を依頼しました。</p> <p>《原因》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象施設の喫煙場所が施設裏側となっており、園とは15mほど離れているが、風向きによってはたばこのにおいがすることがあったため ・園としては当該喫煙所で喫煙している方がいること、時折たばこの煙のにおいがすることは把握していたが、園の敷地外であり、少し距離があること、喫煙場所を常時利用しているわけではないこと、対象施設がご利用者にとっては生活の場であることなどから様子を見るにとどまっていたため ・受動喫煙に関して知識はあったが、上記の理由から園児への影響を重く考えていなかったため <p>《是正》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象施設の管理者に報告し、状況の把握と改善に向けての対応をお願いした。 <p>⇒対象施設の対応…敷地内で喫煙するご利用者へ受動喫煙について説明をした。受動喫煙を生じさせないためにはどうしたら良いかご利用者と検討し、平日の園の開園時間は当該喫煙所を利用しないこととした。</p> <p>⇒園側からも上記ルールが守られているか見守りを行うこととした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象施設と連携をとり、気になることがあれば見過ごさずに連携がとれるようこまめに連絡を取り合うように心掛けていく。 ・受動喫煙による子どもの健康への影響について情報を職員間で回覧し、意識の向上に努める。 <p>申立者へはメールの返信と園の掲示コーナーでも周知を行いました。その後の返信や反応はありませんでした。</p> | 11月9日 |
| 12 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 11月17日 | 連絡袋に入れてあった12月の予定表がそのまま戻ってきている件について | 連絡袋に記入した12月の予定表を入れておいたが、そのままの状態に戻ってきた。予定がしっかりと確認されているか不安があったため連絡した。 | <p>通常は連絡袋から取り出してお預かりをするものであったが、見落としの可能性がります。申立者には謝罪のうえ、次回利用時にお預かりをすること、下記対応内容についてお伝えし、ご了承いただきました。</p> <p>本児の事業所到着時間が事業所の活動時間中であるため、職員の対応が他児の対応と本児の準備で重なっており、本児の準備に集中できない状況がありました。</p> <p>そのため、活動中に来所した場合は、当該時間の業務に余裕のある併設事業の職員が連絡袋・連絡ファイルの取り出しをすることとしました。また、かばんに戻す際には再度取り出し忘れがないか確認をしていきます。</p> | 11月20日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|-------------|-----|--------|---------------------------------|---|---|--------|
| 13 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 11月20日 | 連絡袋に別のご利用者の名前が書かれた書類が入っていた件について | 連絡袋に他の利用者の請求書（封筒）が混入していた | <p>他のご利用者の請求書を受け取り謝罪のうえ、同様のことがないように注意する旨を申立者にお伝えし、ご了承をいただきました。</p> <p>本児の事業所到着が遅めの時間であり、その後身辺処理等を行うと帰宅時間に近くなってしまう状況がありました。それにより時間に追われ本人の持ち物の確認を集中して行うことができいなかったため、当該時間の業務に余裕のある併設事業の職員に連絡袋・連絡ファイルの取り出し、配布物のチェックをすることとしました。</p> | 11月20日 |
| 14 | 子育てセンターしばもと | 家族 | 12月9日 | 発表会時の職員対応について | <p>発表会の際、子どもが舞台上で他の園児に尻尾を取ってもらはずが、本人だけ取ってもらえなかった。どうすればよいかわからず戸惑っていたが、保育者のフォローもなく、本人にとってつらい時間を舞台上で強いられた。</p> <p>今回のような事態は予見できたはずなのに保育者がフォローもせず本人を舞台上に放っておいたことは、本人のトラウマにもなりかねないのではないかと。上の子が在籍していた時も同様の事例が発生しているが、なぜこのようなことが繰り返すのか。園児の精神状態やその保護者の心情にまで職員の考えが及んでいないのではないかと。</p> <p>また、職員の対応に問題があるというのに、申立の最中に子どもにかまいながら聞く職員の対応は、苦情を受け付ける際の態度として問題があるのではないかと。真面目に苦情を受ける気がない、聞く気はないという印象を持った。</p> | <p>ご意見に対し、発表会中の本児に対して職員の配慮ができていなかったことを謝罪しました。また、その後本児が発表会の話をしたがらないという様子を聞き、本児、保護者の方に辛い思いをさせてしまったことを謝罪のうえ、園としての今後の対応を保護者に伝え、ご了承いただきました。</p> <p>当日舞台上での対応の原因については</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発表会当日、配役で尻尾を2つ取る子は決めていたが、いつもと取る子が入れ替わってしまい、子どもたちが分からなくなってしまうこと ・子どもが劇中で解決できることを待ってしまったこと ・舞台脇で見ていた職員は尻尾が取られていないことに気づき、子どもたちに合図をしていたが、気づいてもらえないうちに場面も変わってしまい、声を掛けたり舞台に出て対応することができなかったこと ・練習中には起こらなかった状況で予見できていなかったことが挙げられます。 <p>是正として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発表会に向けて活動に取り組む前に、職員間で劇の内容や配役等での配慮事項を共有できるように配慮事項を様式に記載する ・子どもたちの気持ちと保護者の理解のスキルを上げるために、行事等の活動前にクラス担任が予想される子どもの様子を考え、その対応について共有できるように話し合いをしていくこととしました。 <p>また、苦情受付時の職員の対応の原因としては、お話を聞いている際、本児が職員の近くで不安そうな様子をしているよう感じられたため、その気持ちに寄り添えるよう対応しようとしていたところを保護者の方に誤解を与えてしまったことが考えられます。今後は、保護者対応について状況に応じて話をする場所や対応する職員の数等に配慮するよう職員に指導していくこととしました。</p> | 12月13日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|----------|-----|--------|-------------------------------|---|---|------|
| 15 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 12月28日 | 帰宅後おむつが多量の排泄で重くなっていたことについて | 帰宅後におむつが多量の排泄で重くなっており、ズボンが下がっておなかが見えているような状況であった。適切にトイレ誘導やおむつ交換などの排泄介助が行われているか教えてほしい。 | 定時の排泄誘導は行っていたがその際に排尿がなく、その後の確認や排泄誘導ができていなかったことによりおむつに多量の排泄があったと思われるため、定時での誘導の際に排泄が見られない場合は再度誘導を行うこととしました。また、ホワイトボードに排泄時間の記載に加え、排泄の有無も記載することとしました。また、当日の担当職員が16時までの勤務で以降の対応の引き継ぎがされていなかったため、退勤がサービス提供時間中である場合は、自分の行っていた工程を他の職員へ引継ぎすることを徹底することとしました。申立者には謝罪のうえ、上記の是正についての報告しご了承いただけました。また、保護者へ本児の状況（尿量過多）に対しパットの着用等成長に合わせた対応の検討をしていただけるよう相談を行ったところ快くご返事いただけました。 | 1月4日 |
| 16 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 1月5日 | かばんの中に他の児童のスプーンなどが入っていたことについて | 帰宅後にかばんの中に本人のものではないタオルとスプーンなどの食器が入っていた。 | すぐにご自宅に訪問し物品を受け取り、謝罪のうえ同様のことがないように注意する旨を申立者にお伝えしたところご了承いただけました。また、持ち主の保護者にも謝罪し、了承いただきました。食事介助後、返却する食器類とかばんの記名の確認が不十分であったため、返却時の確認を徹底していくこととしました。また、荷物置き場のネームプレートを大きくする等人的ミスが起こればなくなるような工夫を検討していくこととしました。 | 1月8日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|----------|-----|-------|---------------------------------|---|---|-------|
| 17 | 天竜厚生会ささえ | 家族 | 1月16日 | 連絡袋に昨日提出したはずの書類がそのまま残っていたことについて | 昨日利用の際に提出した利用予定表や提供実績の記録表が連絡袋にそのまま入って戻ってきた。 | <p>担当者に前日の状況の確認を行い、連絡袋をカバンから取り出して確認していなかったことが判明しました。</p> <p>原因として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡帳の確認担当者を決めていなかったこと ・ご利用者本人が事業所到着時に連絡袋を出していると思いき、確認が不十分であったこと ・介護量が多い児童・新規児童がおり確認がおろそかになったことが挙げられます。 <p>是正として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当日の活動担当者を事前に決め、連絡袋・提出物等の対応も最後まで行う ・提出状況を誰が見ても分かるような形でかごを設置し、全員到着後に確認を行う ・日課の支援を行い、ご利用者ご自身でも指定の位置に連絡ファイルを提出できるよう習慣づけしていく ・定着するまでは職員と一緒に確認し、提出を促していく ・介助量の多いご利用者等の対応が予想されるときには別事業の職員にも対応の応援を依頼していく こととしました。 <p>申立者には謝罪のうえ、次回ご利用時に改めてご持参いただけるようお願いし、ご了承いただきました。</p> | 1月22日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|----------|------|-------|------------------------------|--|---|-------|
| 18 | 天竜厚生会ささえ | 地域住民 | 2月27日 | 職員がご利用者を叩いたり、強い言葉を使っている件について | <p>今日、公園に障害を持っている子がいるなど見ているとベンチに座っていた子どもに対して職員が靴で足を叩いている様子があった。気になり近くで様子を確認していると、強い言葉で子どもをしっかりとつけているような様子もあった。いったいどのような考えでこのようなことをしているのか。このような行為は虐待である。しっかりと事実を子どもの親にも伝えて謝罪をしてほしい。</p> | <p>事実確認をした中で靴で叩いた事実はありませんでしたが、不適切な言葉で支援をしていた事実があり職員へ指導を行ったこととご家族へ説明・謝罪を行ったことを申立者にお伝えしました。また、虐待防止委員会を開催し、今後の対応についても職員間で共有を図るとともに、障がい理解に向けての学習会も開催したことをお伝えし、今後もしっかり頑張ってほしいとの言葉をいただきました。</p> <p>《原因・是正》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者を決定する際に支援介入の習熟度や戸外活動で環境も通常とは異なる状況であったこと等を考慮した配置ができていなかったため、そのような状況の際には日頃より支援上の接点が多いなど、ご利用者に対しての習熟度が高い職員が対応することとしました。 ・職員は行動把握が十分に理解できていない状態や不慣れた戸外での活動の中でご本人の行動に対していら立ちの感情が強くなってしまい、自己の行動制限を行うことができていませんでした。そのため、ご利用者だけに集中するのではなく職員一人ひとりが視野を広げご利用者と職員の状況を把握することに努めることとともに、ストレスを感じやすい場面では職員同士が声を掛け合うことや担当ご利用者であることに固執せず支援を交替するなどし、支援状態を循環させていきます。 ・当日に担当を割り振り、支援時間内は担当児童を中心に支援を行う体制を取っていますが、担当職員が本児を担当するのが初めてであり、特性を十分に把握できていなかったため、活動の中でOJTの時間を確保し、どの職員もご利用者理解や支援の習熟を促進できるようにしていきます。 | 2月28日 |

取扱注意

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|----------|-----|------|----------------------|--|--|------|
| 19 | 天竜厚生会ささえ | その他 | 3月1日 | 下校時刻になっても迎えが来ない件について | 本日利用予定となっていると思われ、13時半下校で待っているが迎えが来ない。状況を確認してほしい。 | <p>連絡を受け送迎状況を確認、謝罪のうえ、すぐに迎えに伺いました。また、対象児の保護者にも報告、謝罪を行いました。</p> <p>原因として、学校の下校時刻の管理を特定の職員が一人で行っている状況がありました。また、通常では朝の申し送り時に下校時刻の確認をしていますが、通常通りという思い込みから確認作業を失念しており、それに対して他の職員からの確認も行われていませんでした。</p> <p>是正として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝の申し送り時には必ず下校時刻について確認を行う ・下校時刻の管理は複数名で業務を担当し、ダブルチェックができる確認体制を整える ・学校への迎えの際には当日の利用児童が引き渡し場所にいないか確認をする こととしました。 | 3月6日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|-----------------|-----|-------|--------------------------|---|--|-------|
| 20 | 子育てセンター かきのみ | 家族 | 3月22日 | 卒園式における有志による花束贈呈のあり方について | <p>卒園式の際、写真撮影後有志主催による職員への花束贈呈があり、有志によるものであるはずが、保護者会長から「保護者全員からの花束」との話があった。また、自分の子は花束を渡してもらえず、泣いて戻ってきた。</p> <p>保護者全員というのであれば、有志主催ではなく、保護者会主催としてはどうか。自分の子どものように辛い思いをする子が繰り返さないよう、保護者関係者、園、苦情検討委員会を交えて対応をしていただきたい。</p> <p>また、園においてSNSグループは禁止されているはずだが、保護者のLINEグループにしつこく勧誘された。園に注意喚起をお願いし、その後園からメール発信があったが、結果的にはグループが作られてこのような事態が起こった。今回のことは園にも責任があるため、今後の対応として以下の対応を望む。</p> <p>①有志主催者はLINEグループにて経緯を説明し、グループを解体する。 ②園にて次年度年長保護者に向けたSNSグループ撲滅の徹底 ③保護者会による花束贈呈の検討</p> | <p>ご意見について、苦情検討委員会事務局（監査指導課長）立会いの下、申立者、関係保護者、園長、子育て支援課長で話し合いを行いました。</p> <p>＜話し合い内容＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員への花束の贈呈について 保護者会又は有志による主催について、当該年度の保護者会の中で議論したうえで決定する。 ・卒園式と花束贈呈の段取りについて 園にて上記の状況把握、園と関係者での段取り等の情報共有を行う。また、卒園式や各催しの流れについて、引き続き区切りをつけて実施する。 ・LINEの活用について 現ルール上、園内での写真撮影と行事の写真SNS上にアップしないことになっている。保護者間でのLINEの活用は、引き続き任意の判断とする。ただし、不快な思いをされる場合等あれば、園からも活用についてのお願いをすることがある。 ・第三者委員への報告について 第1回苦情検討委員会にて本事例を報告する。また、第三者委員の意見・反応について申立者へフィードバックする。 ⇒第1回苦情検討委員会において、上記の対応をしていくことで承認を受けました。 園としては上記に加え、保護者からの贈答品は基本的に辞退させていただく旨を年明け頃に改めて保護者に周知していくこととしました。 ⇒園長から申立者に委員会での承認内容をお電話にてご説明し、後日委員会の議事録を送付しました。併せて監査指導課長より謝罪と経緯についてお電話にてお話し、ご理解いただきました。 | 7月11日 |

| NO | 対象部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応内容 | 対応日 |
|----|-----------|-----|-------|--------------------------|--|---|-------|
| 21 | すずかけっこ保育園 | 家族 | 3月23日 | 職員が子供の怪我を把握していなかったことについて | 子どもが左目に怪我（白目の部分が赤くなっていた）をしたが、職員が怪我に気付いていなかったため、受け渡しの際に報告がなく、母親が園駐車場で怪我に気が付いた。怪我に気が付いていなかった職員の対応を見直してほしい。 | 申立者が園駐車場から自宅へ帰宅しようとした際にけがに気付いた為、駐車場より園に電話があり、主任より怪我に気付かなかったことの謝罪、ならびに怪我の様子と怪我をしたと思われる散歩時の様子を伝えました。また、すでに退社した他職員にも散歩時の様子を確認し、再度連絡する旨を伝えました。 本児が他園児から目を刺されたと話していると言っている為、全職員へ事実確認をした結果、散歩時に枝は持っていた様子はありませんでした。翌日に園長より再度状況説明と謝罪の連絡を電話にて伝え、週明けに母親と園長、主任の三者で面談を実施し、怪我の状況を改めて説明しました。今後の是正策を後日お伝えすることで母親からご理解をいただきました。その翌週に父親が園に来られたタイミングで再度状況説明と是正策を説明し、転倒時には怪我の有無を身体全体丁寧に確認すること、危険箇所を通る際には職員がその場に立ち子どもが近づかないようにする等の是正策を説明しました。その内容を希望されていた園内掲示とホームページで公開することをご了承いただくことができました。 | 3月27日 |