

苦情受付書

ご意見(苦情)に関するご報告

受付日	令和 7年11月 6日 (木曜日)	苦情の発生時期	7年 8月 ~	受付No.		
記入者	鈴木 たる	苦情の発生場所	中央ながかみこども園内			
申出人	氏名(フリガナ)	匿名	住所	Tel		
	利用者との関係					
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 匿名で、浜松市の「幼保支援課」へ、匿名で電話をされたもので、その後、「幼保支援課」より、園に対して連絡をもらった。						
苦情の内容	相談の分類	④ ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望 ⑤その他 (園の対応に対する不満)				
		① 「夏に水筒のお茶が減っていなかった。子どもに水分をとらせていないのではないか」 ② 「働いているのに早く迎えに来てほしいと言われた。仕事を理解してもらえていない」 ③ 「夏(お盆の時期)、子どもを預けたいのに「家庭保育の協力を」と言われた」 ④ 「帽子を忘れたことで、1,000円で買うのはどうか」				
申出人の希望等	対応して、ホームページに掲載してほしい。					
備考	・一人の人が、自分以外の人のお話も聞いて、代弁(依頼されたかは不明)したと思われる。					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 [対応後、ホームページに掲載してほしい]					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要	<input type="checkbox"/>	否	<input checked="" type="checkbox"/>
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否		要	<input type="checkbox"/>	否	<input checked="" type="checkbox"/>

令和7年11月17日

中央ながかみこども園

先日、市の「幼保支援課」より、本園保護者(匿名)からの意見が寄せられたとの報告を受けました。そこで、今回の意見に対する「園の実情」、「対応等」の回答を皆様に公表します。また、この件につきましては、今後、法人に報告の後、ホームページに掲載いたします。

ご 報 告

1. 「夏に水筒のお茶が減っていなかった。子どもに水分をとらせていないのではないか。」とのご意見
園の実情

夏には、個人の水筒のほかに、梅ジュース、昼食時の麦茶、おやつ時の牛乳またはお茶を提供しています。個人用の水筒については、朝の集会後、遊びの途中、入室後に、「お茶、飲もうね」の声掛けを行っています。この日、通常はお茶飲み場に付いている職員が休みであることの連携がとれていなかったことで、確認することができませんでした。

対応・対策

今夏は酷暑のため、園でもかなり意識して職員一同熱中症予防のために十分な水分補給に心がけました。お子さまのその日の体調などにも配慮しています。今後も安心してお預けいただけるよう、努力してまいります。

2. 「働いているのに、早く迎えに来てほしいと言われた。仕事を理解してもらえていない。」とのご意見

園の実情

お子さまがまだ小さく、長時間の保育で疲れが見られたため、「お子さまの体調面を考えて早めのお迎えが望ましい」とお伝えしました。保護者様の就労を否定する意図はありません。

対応・対策

お子さま一人ひとりの体調や年齢に合わせ、安心して過ごせるよう配慮しております。お迎え時間のご相談をする際は、「ご家庭を応援する気持ち」を前提に、保護者様のご事情を尊重しながら、最善の方法を一緒に考えてまいります。

3. 「夏(お盆のお時期)、子どもを預けたいのに“家庭保育の協力を”と言われた。」とのご意見

園の実情

保育の必要性を否定するものではなく、お休みされる方が普段より多いため、昼食・おやつの食数を把握したり、職員の配置を考えたりするために確認させていただくということで、進めております。給食の食材は2週間前に発注することになっていますので、早めにお話しをさせていただいています。

対応・対策

職員の伝え方で不快な思いをされないように、周知してまいります。各ご家庭の事情に合わせた柔軟な対応を心がけておりますので、保育の必要がある場合は、遠慮なくご連絡ください。

4. 「帽子を忘れたことで、1,000 円で買うことはどうなのか」とのご意見

園の実情

散歩・バス散歩では、熱中症・紫外線対策や頭部保護のため、全員が帽子を着用するルールとしています。忘れてしまった場合は、取りに帰っていただくか、新しい帽子の購入をしていただくかをお願いしました。(10月6日、14日 …一斉ラインでお知らせ済み)

対応・対策

子どもの遊びや安全を優先させて(子どもの最善の利益のために)、帽子は必需品となります。引き続き、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。