

○苦情内容

事案	玄関での対応について	
受付日	令和7年8月22日（小松市こども家庭部 受付）	
申出者	匿名（苦情受付者）	
申出方法	来所・電話・メール・投書・ その他	
内容	使い捨てエプロンをつけたまま保護者対応されることがあり、衛生面が気になる。	
第三者委員への報告の要否		要・否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要・否

○解決・改善

解決日	令和 7年 8月 25日	
経過 ・結果	急ぎでの対応の為、使い捨てエプロン着用のまま降園対応となりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。保育時を含め使い捨てエプロンを適切に使用し、今後はこのようなことがないように改善に取り組みます。	

○苦情内容

事案	園児への関わり方について	
受付日	令和7年8月22日（小松市こども家庭部 受付）	
申出者	匿名（苦情受付者）	
申出方法	来所・電話・メール・投書・ その他	
内容	降園時、鞆を持ち片手で抱っこして玄関に来ることがある。もう少し丁寧に対応して欲しい。	
第三者委員への報告の要否		要・否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要・否

○解決・改善

解決日	令和 7年 8月 25日	
経過 ・結果	大切なお子様を片手で抱っこし不十分な対応になってしまったことがあり申し訳ありませんでした。今後は、一人ひとりのお子様の対応に気を付け丁寧に対応して参ります。	

○苦情内容

事案	職員間の情報共有について	
受付日	令和7年8月22日（小松市こども家庭部 受付）	
申出者	匿名（苦情受付者）	
申出方法	来所・電話・メール・投書・ その他	
内容	連絡帳を送信したが、同じ内容を聞かれる。	
第三者委員への報告の要否		要・否
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要・否

○解決・改善

解決日	令和 7年 8月 25日	
経過 ・結果	連絡帳にてご連絡をいただいていたにも関わらず、重複して保護者様に確認してしまうような事があり、申し訳ありませんでした。コドモンからの連絡はWi-Fi環境によっては反映されるまでに時間がかかる場合がございます。お手数おかけしますが、緊急の連絡事項などございましたら、電話や直接職員に申し出下さい。	

○苦情内容

事案	「担任」と「担当保育者」について	
受付日	令和7年8月22日	
申出者	匿名（苦情受付者）	
申出方法	来所・電話・メール・投書・ その他	
内容	「クラス職員で保育している」と説明されたが、担任が出てこないことがあった。曖昧な対応が気になる。	
第三者委員への報告の要否	要・否	
苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要・否	

○解決・改善

解決日	令和 7年 8月 25日
経過 ・結果	保育園における「担任」は、複数の保育者と連携しクラス全体を総括しながら保育を進めています。0歳児においては、「担当保育者」を決めて、1対1で園児の食事、排泄など育児に関する全ての事柄を個別に行い、一人一人に丁寧に対応しながら情緒的な絆の形成や発達に応じた保育を進める担当制保育を取り入れています。「担任」も「担当保育者」の一人となります。ただし、職員の勤務時間や職員体制によっては、「担当保育者」が居合わせない時間帯が生じ対応が出来ない場合があります。「担当保育者」「担任」が居合わせない場合は、お子様の様子を引継ぎ、情報共有したうえで職員が対応致しますので、ご理解頂きますようよろしくお願い致します。