

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和7年9月24日	苦情の発生時期	令和7年9月24日	NO. 10
記入者	小石三世子、角田貴裕	苦情の発生場所	保育所ぴよぴよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明)	
	利用者との関係	本人、親、子、 <u>その他</u>	連絡先 (不明)	
<p>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</p> <p>9月24日(水)14:24 豊中市こども未来部 こども事業課 森田様より電話にて通達があった。</p>				
苦情の内容	<p>豊中市こども未来部 こども事業課 森田様より、「豊中方面へ自転車で走行中、保育所へ車で登園している送迎の車が歩道に乗り上げて停まっていることがあり、道幅が狭くなっているため走行しづらいので改善してほしい」という苦情が豊中市のほうにあった、と連絡がありました。</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>森田様より、「送迎用の駐車場が用意されているのですから、路駐せずに駐車場に停めてもらうよう保護者の方に周知してください」と通達を受けました。同様の苦情は二度目なので、再度あらためて保護者の方々に周知徹底していただくよう、お車の方には声掛けしてまいります。</p>			
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、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>			
	(匿名のため、本内容をホームページに公開。)			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和7年9月11日	苦情の発生時期	令和7年8～9月頃	NO. 9
記入者	角田 貴裕、加奈子	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (とよなか園マンション内)	
	利用者との関係	本人、親、子、 <u>その他</u>	連絡先 (メールアドレスのみ)	
<p>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</p> <p>9月11日15:48に、保育所びよびよルームのアドレスにメールで苦情が入った。</p>				
苦情の内容	<p>内容は以下の通り。</p> <p>「上の階の者ですが、ドンドンと音が酷すぎます。 8時頃～12時頃、15時頃～19時頃、月曜日から土曜まで毎日です。 ドンツツと大きい音も頻繁に響きます。 こちらビルではなくマンションなので、下からの音がどの部屋に移動しても響いています。 お子さんの声等や音がするのは仕方ないですが、毎日ドンドンとする音が長時間であまりにも大きく酷いので、対策をお願いします。」</p> <p>↓</p> <p>次のような内容(概略)をメールで返信。 「ご迷惑をおかけして申し訳ございません。特に今夏は酷暑で定例の午前のお散歩に行くことができず、ベランダを利用した水あそびを行っている関係上、午前中は他の時季よりも騒がしいかと存じます。 当初より近隣の方々の迷惑にならないように床も音が響かないようなクッションフロアにし、騒音対策として換気時以外は窓を開けない、室内ではできるだけ静かに過ごす、といった対策は行っているのですが、在籍されるお子様が0歳～2歳児という保育所の特性上、どうしても防ぎきれない部分はございます。加減がまだ理解できない年齢のお子様ばかりですので、開園前は騒音発生を考慮した「保育所として利用可」という現在の物件を探して賃借契約していることもあり、100%ご納得いただけるような対策を講じるのは今後も困難かと存じます。 しかしながらご迷惑となっている以上、いただいた内容を全職員に周知の上、今以上の配慮を行うよう努力いたしますので、恐縮ですが貴方におかれましてはその辺りのご理解とご了承をいただければ幸いです。」</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>上記の回答に対してご理解いただいた旨の(温かい)ご返信をいただきました。 新しくご入居された方は特にうるさく感じられる可能性が高いので、今後も騒音については注意していくよう職員全員で努めてまいります。</p>			
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、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>			
	上記の通り、メールでご納得いただいた旨のご返信を頂戴しました。			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和7年3月14日	苦情の発生時期	令和7年3月14日	NO. 8
記入者	角田 貴裕、加奈子	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(在園児保護者)	住所	
	利用者との関係	本人(親)子、その他	連絡先	
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				
3月14日13:30頃、豊中市こども未来部こども事業課事業所係殿より、在園児の保護者の方より苦情があった旨の連絡が入った。				
苦情の内容	<p>お申し出のあった内容をまとめ、当日の園児のお迎え時に該当の保護者の方に一つひとつお話を伺ったところ、当所側の伝え方の問題(発熱状況や子どもの様子・お願い事項等)や不備(おやつのおかわりに関することやお電話で誤解を招く内容を伝えてしまっていたこと等)があったことが判明しました。 (苦情内容の詳細は個人の特定にも繋がる関係上、割愛します。)</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>お申し出の内容を把握の上、当所側の不手際、不備を陳謝し、他のご要望事項に関しては善処するとともに、保護者の方にも集団生活という場でのご理解もいただきたいという旨をお伝えしました。また、職員に対しても(主に正確な伝え方について)注意喚起を行いました。</p>			
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"/>			
	上記の通り保護者の方とのヒアリングや話し合いを行い、本内容をホームページ上にも公開。			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和7年1月27日	苦情の発生時期	令和7年1月26日	NO. 7
記入者	角田 貴裕、加奈子	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明)	
	利用者との関係	本人、親、子、その他	連絡先 (不明(ネット))	
<p>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</p> <p>1月26日17:37、Googleのとよなか園のページに、以下の内容のクチコミが投稿されていた。</p>				
苦情の内容	<p>「朝の送迎の車が歩道に乗り上げて停まっていたとても危険です。 車のドアを開けたままでさらに歩道の幅が狭くなっていることもあります。 大変迷惑です。」</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>クチコミ内容を把握の上、次の内容でGoogleのクチコミ回答として投稿しました。 「この度はご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。送迎のお車に関しましては、おっしゃる通り、以前より弊園の玄関前に停車して子ども達を乗り降りさせるケースが見受けられます。この際に歩道の幅を狭くしたり、自転車用通路を塞いでしまったりしてご迷惑をおかけしている状況に関しましては深くお詫び申し上げます。 弊園といたしましては、開園当初より送迎の方専用の駐車場を複数台用意してご案内も行なっているのですが、朝のお急ぎの時間ということもあり、お車利用の全員の方が駐車場に停車いただけていない現状でございます。 そのため、事故防止の観点から、朝の送迎時には玄関前に職員を配置して安全面の配慮を行なってはいますが、それでも実際に危険を感じられているのですから、さらなる努力(駐車場への誘導や自転車・歩行者の方々への配慮と注意喚起の強化)を行なってまいります。×××様にはどうかご理解をいただきたいとともに、誠に恐れ入りますが今後もまたご迷惑がかかるようでしたら、どうかご遠慮なく園の方まで直接お申し出いただければ幸いです。その際にご意見を詳細にお伺いして対策を検討いたします。 どうぞよろしくお願い申し上げます。 この度の貴重なご意見、誠にありがとうございました。」</p>			
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"/>			
	(ネット上での匿名投稿のため、本内容をネットで回答し、ホームページにも公開。)			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和6年7月25日	苦情の発生時期	令和6年7月	NO. 6
記入者	角田 貴裕	苦情の発生場所	保育所ぴよぴよルームおばやし園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明。宝塚市の方)	
	利用者との関係	本人、親、子、 <u>その他</u>	連絡先	
<p>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</p> <p>宝塚市 子ども未来部 保育企画課・梅本様より、7月25日10:00頃に以下のような苦情が入ったと電話で連絡があった。</p>				
苦情の内容	<p>入所を検討している保護者の方がおばやし園の見学に行き、職員より説明を受けていた際、保育中の職員が在籍児童を大きな声で叱っているのが聞こえ、不安になった。</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>上記の内容以外は不明ですが、ご不安を与えてしまったことを申し訳なく思うとともに、ご要望としてはおそらく「叱り方に問題はないのか」、「そんな大きな声で叱る必要があるのか」という部分ではないかと拝察いたします。当所では決して「叱る保育」というものを行っているわけではありませんが、保育中の園児達に危険が及ぶ可能性のある行為を見た場合や、同じことを繰り返し言い聞かせている場合などでは、保育者もつい大きな声で注意してしまうことがあります。</p> <p>しかしながらご見学者の方が不安に思われた事実は重く捉え、保育者には既に嚴重注意を行いました。今後は「叱る」のではなく、「教える」、「理解させる」ことに重点をおいて行動・言動するよう、保育者全員に再徹底するようにいたします。</p>			
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、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>			
	(匿名の方のため、本内容をホームページ上でのみ公開。)			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和6年7月18日	苦情の発生時期	令和6年(不明)	NO. 5
記入者	角田 加奈子 (角田 貴裕)	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明)	
	利用者との関係	本人、親、子、その他	連絡先	
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				
5月18日15:40頃、豊中市 こども未来部 こども事業課 事業所係・高畑様より、以下の苦情が入っていたと電話連絡があった。(苦情の申出方法の詳細は不明。)				
苦情の内容	<p>子どものお迎えに行った際、職員同士の楽しそうな雑談が聞こえた。 世間で保育中の事故が多い昨今、保育に問題がないか不安になった。</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>当所では常に楽しく明るく働きやすい職場であることで、保育を行う子ども達にも楽しい雰囲気が伝わるものだと思いますが、職員間の会話の内容が保育に無関係の雑談であった可能性や、その会話で保護者の方に不安を与えてしまった事実は強く反省し、全職員に保育中の(保育に関係のない)雑談はやめるよう徹底します。 ただ、これまでも、保育中の事故に発展するような、あるいは保育に支障をきたすような雑談等を行っていた事実は認められなかったため、今後は保護者の方に不安を与えることのないよう、安全衛生面から再認識・再徹底するようにします。</p>			
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、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>			
	(匿名の方のため、本内容をホームページ上でのみ公開。)			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和4年5月11日	苦情の発生時期	令和4年5月11日	NO. 4
記入者	角田 加奈子	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明)	
	利用者との関係	本人(親)子、その他	連絡先	
<p>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</p> <p>5月11日 17:00頃 豊中市役所、モリタ様より電話が入る。</p>				
苦情の内容	<p>帰宅後、検温すると発熱。1度目は38度程で2度目は37.4度。 「気付いていなかった。」と当所の対応があったことに不安を感じている。 保育時間中に規定の検温(時間)や回数？記録する定めはないのか？ 特別扱い？ではないが、細かに対応してもらえるように伝えたりもしているが何度も言いにくい。</p>			
備考				
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>豊中市役所へ入電され、検温の規定等をご確認されたようですが、それ以上のご要望等が明確でないため、今後思い当たる保護者様へご説明させていただき、ご要望及びご相談をお伺いできるように、そして改善に努めて参ります。また当所へ入電いただいた際は対応が事務担当者だった為、「気付かずすみません」とまずは気遣い、謝罪を申し上げた次第ですが、保育現場では子ども達一人ひとりを丁寧に保育、観察し、いつもと変わらない様子を数名の保育者が確認しています。ご安心いただけるよう、こういった内容も丁寧に説明させていただき、当所の規定では37.5度以上ではありませんが、37.0度以上の計測確認で保護者様にご連絡をさせていただく等のご提案を差し上げたいと思います。</p> <p>また補足として当所では常時観察に加え、特に登園時の検温や様子、朝のおやつの様子、お散歩前(中)の様子、昼食時の様子、お昼寝の様子、お昼寝後及びおやつ時の様子など、こまめな時間区分で重点を置いた観察も行っています。尚、現在は児童14人に対し保育士6名と園長の人員配置(2～3名に1人)。手厚い保育を実施中。</p>			
申出人への確認	<p>第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/></p>			
	<p>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"/></p>			
	<p>(匿名の方のため、本内容をホームページ上でのみ公開。)</p>			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和4年2月24日	苦情の発生時期	令和4年2月24日	NO. 3
記入者	小石 三世子	苦情の発生場所	保育所ぴよぴよルームとよなか園	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明)	
	利用者との関係	本人(親)子、その他	連絡先	
<p>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</p> <p>2月24日 14:00頃 豊中市役所こども事業課・瀬川様より電話が入る。</p>				
苦情の内容	<p>①病院受診するので、土曜日保育利用を希望する書類を園に提出したところ、受診される証明が必要です、と言われた。</p> <p>②3月31日(木)の半日保育の案内の手紙を受け取るが、なぜ半日なのか納得できないとのこと。</p>			
備考				
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>①の件…職員に確認するが、誰も証明が必要と言った事実はなかった。</p> <p>②の件…午後からは新年度の準備等があり、保護者様へは半日保育のご協力案内をさせていただいている。(入園時のしおりにも協力日として記載している。) 次回からは、ご協力案内文へご相談を受け付ける旨の一文を追記するよう改善を図る。</p>			
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、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>			
	(匿名の方のため、本内容をホームページ上でのみ公開。)			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和3年11月17日	苦情の発生時期	令和3年11月16日	NO. 2
記入者	角田 加奈子	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園・周辺歩道	
申出人	氏名(フリガナ)	(匿名)	住所 (不明)	
	利用者との関係	本人、親、子、 <u>その他</u>	連絡先	
11月16日20時05分、以下のような苦情メールが苦情受付宛(info@piyopiyo-room.com)に入った。				
苦情の内容	<p>保育所への送迎の保護者による、自転車での危険走行(数台が並走し、背後から歩行者に突進等)が頻繁にあるとの苦情が入った。</p> <p>概要は以下の通り。 【自転車専用道路があり、自転車は専用道を走行しなければならず、歩道を通行する場合は、自転車から降り押し歩きすることが道路交通法で定められている。 保護者に対して道路交通法を順守するよう徹底通知すべく、園の入り口への掲示ならびに文書配布し、注意喚起する義務がある。】</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>保護者に対して道路交通法を順守するよう徹底通知を求める。</p> <p>↓ (当所側の対応)</p> <ol style="list-style-type: none"> 《自転車安全利用五則》等、交通ルールのポスターを園入り口に掲示。 全児童の保護者に口頭で注意喚起。 豊中警察署経由で広聴相談係・キムラ氏に相談し、上記の対策で問題がないことを確認。 (自転車利用者数が少ないことと、並走や爆走を行う可能性がほぼ無いことから、近隣他施設利用者の可能性も否めないため、該当する近隣施設にも声掛けを行っておいください、とのこと。) 			
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 type="checkbox"/>			
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	(匿名の方のため、本内容をホームページ上でのみ公開。)			

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	平成28年12月14日	苦情の発生時期	平成28年12月14日	NO. 1
記入者	角田 加奈子	苦情の発生場所	保育所びよびよルームとよなか園・保育室	
申出人	氏名(フリガナ)	(同マンション内住民)	住所 末広町2-7-15 メンフィスヌーボー内	
	利用者との関係	本人、親、子、 <u>その他</u>	連絡先 (不明)	
12月14日10時頃、豊中市役所(事業所係・●●●様)より、下記内容の苦情が近隣住民より入った、との連絡が小石園長にあった。				
苦情の内容	<p>とよなか園と同じマンション(メンフィスヌーボー)上階の住民の方より、 『早朝、子どもの騒音や走る足音等がうるさいので気を付けてほしい。特に土曜日の朝はゆっくりしたいので静かにしてほしい。平日の日中の通常の音は理解している。』 との苦情が市役所に入った。</p>			
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input checked="" type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
	<p>子どもの遊び方に工夫をするなどして、もう少し静かにしてほしい。特に土曜日の朝は。 → 園児の登園後の朝方の遊びは、ブロックや絵本の読み聞かせ等の比較的静かに集中して楽しめる遊びを行うよう、また、騒音抑制のための窓閉め等、周囲への配慮も怠らないよう職員間で周知・確認した。</p>			
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 type="checkbox"/>			
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	(その後お引越しがされたようで、連絡等が取れず。申出人の部屋には既に別の入居者が入居されている。)			