

2025 年度（2025 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日）苦情申出内容と対応の内容

保育所関係

施設名	月・日	申出者	申出内容	対応内容
第二めいほく保育園	4/17	保護者	わが子が使っていたおもちゃを友達がとっていつてしまった。顔の傷が続いているので心配	友達が使っているおもちゃが欲しくなってしまうことがあること、しかし怪我は避けたいので気を付けていく。ことをお伝えした。
第二めいほく保育園	5/9	保護者	何度も同じ子に顔をひっつかれてしまう。我が子が真似をするのではないか。部屋を変えてほしい。	好ましくない行為をまねすることに対し大人が止めるようにし、ふさわしいかわりを子どもたちに伝えていくことを保護者に伝えた。相手の保護者には爪を切る対応をお願いした。
第二めいほく保育園	7/8	保護者	何度もひっかいている姿を見た。 目にあたったら大問題。 相手の親に伝えてほしい。 部屋を変えるか、職員がわが子に 1 人ついてほしい。 職員はミーティングをしてほしい。	職員会議で話し合った。 発達に沿った働きかけだったか。発達にあった教材は準備されていたか。2 人の気持ちを聞いていたか。 父母とは面談を行った。
めだか保育園	5/19	保護者	土曜保育の迎え時、よだれや鼻水を拭いておらず、頭にも汗をかいていた。平日にもやっているの土曜日もしっかりやってほしい。	職員会議、リーダー会で共有。土曜日など、普段の担任がいない時もあるので平日と変わらない対応をすることや、イレギュラーな土曜日だからこそいつもより気をつけておくことなど確認した。
めだか保育園	9 月	保護者	担任が子どもの思いを受けとめておらず、本児の気持ちと噛み合っていない。	ノートに思いや質問に対し、担任は真摯に答え、園長主任でも確認し対応した。
なえしろ保育園	10/22	保護者	保育時間について、担任から長時間に預けることは子どもに負担をかけているのではないかと感じる曖昧な言い方をされて不快だった。	担任に状況を聞き、保護者に誤解を招いていた。伝えるときの言葉に気を付けること、日常のコミュニケーションを大事いくことを確認した。
なえしろ保育園	11/19	保護者	年 1 回の人形劇を見せてあげたかったが受診のため見られなかった。母としては来年もあるといわれても子どもにとっては見られないという事実は変わらない。	保護者の思いをくみ取った返答になっていなかった。ノートの記述にも思いをくみ取ったことを前提に返していくことを確認した。

めいほく保育園	4/2	保護者	水筒の持ち方について 消費者庁から水筒をかけたまま走っていて内臓破裂した事故をきいた。子どもが守れているか心配。	園では散歩に出かける前に子どもたちに持ち方を確認。見かけたら持ち方を変えるように声かけていくことを職員間で確認していることを保護者に伝えた。
めいほく保育園	5/14	保護者	子ども同士のかかわり方で、我が子に対して愛情表現だとしても友だちから叩かれたりしているのを見ると心配になる。見かけたときに「やめなさい。」と直接声掛けしてしまった。	その場にいた職員が止めに入らなくていけなかったが、後手の対応になってしまったことをお詫びした。仲がよくてもケンカにもなったりする。自分の気持ちに折り合いをつけられるようになって、安心して保育園で過ごすように保育をしていくことを伝えた。
やだ保育園	4 /4	一時保育 保護者	親子で帰るところ、保育園の在園児2人に肌の色のことや髪の毛のすることなど「へん」「きもい」とからかわれる。母が近くにいた保育士に伝え、翌日ノートにも記入。	母には謝罪し、全職員で状況を共有。職員の動きを確認。人の出入りが多いときに落ち着かなくなる子を把握し、全体でフォローする動きを作ることを確認した。
やだ保育園	2/24	保護者	同じ子どもからのひっかきが3回続き、顔に傷が残っている。3回のひっかきへの対応に差があり、園の安全対策への不安とクラス替えの希望、転園も視野にいられていることを話される。	保護者と園長、副園長で懇談を持ち、怪我の経緯、その後の対応を文書とともに伝える。子どもの関係性から、クラス替えはしないことを伝える。職員で周知し、主任も入り体制や保育の流れも見直しけがを防ぐ対策を徹底した。

障がい児者関係

施設名	月日	申出者	申出内容	対応内容
めいほく鳩岡の家	10月	家族	施設内でついたかはわからないが、体にあざのようなものがあつた。	職員への事実確認を行ったが、当日の本人の様子などからも原因が不明であつたことを伝えた。十分に見守りが出来ない場面があることなど謝罪を行った。見守りカメラの設置についての職員・家族アンケートを実施し、2026年度に設置することとした。
めいほく鳩岡の家	8月	地域住民	送迎途中の車の近くで運転手がタバコを吸っていると電話があつた。	職員の就業中の喫煙について、改めてルールを明文化して事務所にて張り出し、職員一人一人に配布、確認した。
めいほく鳩岡の家	7月	地域住民	右折信号が消えた後に鳩岡の家の看板のついた車が道路を右折していった。	電話にて苦情を伺った。事実確認を行い、職員と面談にて安全運転について再度確認した。職員会議でも共有をし

				た。
めいほく友の家	1/15	隣 接 住 民	エアコン室外機の音がうる さい	謝罪し、早急に修理業者を手配すること を約束した。当該期間は寒冷期であ ったため、修理完了までの間は安全を 確認したうえでエアコンを継続使用 する旨を説明し、理解を得た。修理対 応の調整を進めた。
のびのびクラブ	5/16	地 域 住 民	子どもがベランダの植木を 倒し、職員がそのままにし ていた。	送迎が終わり戻ってきた所で伝えら れた。その場にいた職員で謝罪し、改 めて後日管理者・主任で謝罪をした。
のびっこ	2/3	地 域 住 民	送迎車ドアの開閉音と駐車 場の砂利の音について、う るさいとの苦情があった。	謝罪し、送迎車ドアは静かに開閉し、 駐車場内はゆっくり音を立てないよ う走行することを伝えた。
わくわく安井の家	5 月	近 隣 住 民	来客者が間違って隣の駐車 場に車を停められ、駐車場 の方が来客者に注意してい た。	その場で謝罪し、改めてご自宅に伺っ て謝罪した。
友の家ホーム	8/23	家族	外国人職員採用について計 画を進めている段階からの 報告がほしかった。 利用者とコミュニケーション がとれるのか非常に心 配。	仕事に慣れるための時間を十分取る。 日中施設にも入ってもらい支援方法 を覚えてもらう。業務伝達の計画と達 成状況を伝えるようにすることなど。 家族説明会を開催し、対応への謝罪と 説明をおこなった。
友の家ホーム	2 月	家族	職員不在の時間があり不安 だった。	人員配置できていなかった。できない 時は 2 階の職員に対応をお願いする ことを共有した。

高齢関係

施設名	月 日	申出者	申出内容	対応内容
めいほく町南の家	11 / 5	利用者	自宅の車に事業所の車が傷 をつけたのではとのこと電 話があった。	ドライブレコーダーで確認し、傷をつ けていないことを確認し、訪問し、報 告し了解を得た。
デイサービス町南	8 / 5	近 所 の 方	当施設駐車場にて、車を停 車し、5分未満であったが、 運行表記入,車内消毒をして いたところ、早くエンジンを 切るように注意された。	すぐにエンジンを止め謝罪した。 エンジンをとめてから作業を行なう ようにした。