

苦情受付一覧

苦情解決結果の公表

No	日付	申し出方法	内容	対処
令和7年度				
①	児童養護施設	大村子供の家	1件	
②	認定こども園	キッズランド	1件	
③	小規模保育園	キッズホーム	1件	
④	放課後児童クラブ	b & g おおむし	0件	
⑤	県央児童家庭支援センター	ラポール	0件	
1 ①	2025年7月	措置児童から (苦情解決ボックス)	小学校低学年児童より、就寝時、ホーム職員と一緒に寝たいという希望	ホーム職員や管理職、専門職が集まる会議の場で、児童が寂しくならないような関わり・声掛け・配慮を行うよう周知した。
2 ①	2026年2月	利用者保護者から (お電話)	電話対応に関する不満。児童が保育時に発熱し、親族にお迎えの電話をしたところ、すぐに迎えに来れない状況だったそうだが、園側が急かせるような発言をしたため、それに対して不満を持ち、大村市に連絡	電話対応した職員に対し、園の規則に基づいた説明とお願いをしつつも、相手の状況・心情をくみ取った適切な発言を心がけるよう注意喚起を行った。
3 ②	2025年11月 2026年2月	利用者保護者から (お迎え時)	11月起きた事故の報告が遅れたことに対する不満。 11月1日、児童の丼物(ご飯)の中にプラスチックのビーズのような形をした球体が入っていた。児童が食べるには至らなかったものの、何故異物のご飯に混入していたのか、調べた結果を保護者にお伝えしておらず、2月お迎え時に指摘を受ける。	事故状況を説明はしていたものの、原因追求とその結果を報告できていなかったことを謝罪。 米の業者を指定していなかったため、異物の原因を特定できず、調理器具や米ケースを確認したが異常が見られなかった旨ご報告した。

<その他、苦情解決に向けた取り組み>

(児童養護施設)

- ・ホーム毎に子どもも含めた家族会議の実施を推奨し、子どもの不満や要求を現場で聴くよう促している。
- ・施設長室や副施設長室、その他職員室に児童が気軽に来て、相談ができるような雰囲気づくりを行っている。
- ・毎年、自己評価を実施(現在取りまとめ中)。3年に一度第三者評価を実施。

(認定こども園 キッズランド)

- ・保護者アンケートを実施。
- ・定期的な保護者との個別面談を実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・園だよりにて苦情の有無やその内容、対応結果を記載

(小規模保育園 キッズホーム)

- ・保護者アンケートを実施。
- ・園の入り口に苦情解決ボックスを設置
- ・ご要望に応じて、保護者との個別面談を実施している。
- ・園だよりにて苦情の有無やその内容、対応結果を記載

(b & g おおむら)

- ・保護者アンケートを実施。
- ・主に対面でお迎え時など、保護者と意見交換を実施。
- ・利用児童とは定期的に子ども会議を開き、要望や苦情などを確認している。