

番号	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号		苦情・相談の主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	園内	利用者家族	福祉サービス運営適正委員会	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談	<input type="checkbox"/> ①職員接遇 <input type="checkbox"/> ⑦その他	・新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられたのに、園に入ったら、マスクを着用してほしいと言われてマスクを渡された。「マスクの着用をお願いします」と書かれたプリントも4月1日に配られた。個人の自由なのに強制されているように感じる。 ・コロナ禍では保護者を園舎に入れなかったのに、5類になったら保護者は園舎に入れるようになったが、マスク着用をきつく言われる。 ・小さい子を床に置いて持ち物の準備をしている。そういう時は手伝ってほしい。	・5/8から新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられたのに、園に入ったら、マスクを着用してほしいと言われてマスクを渡された。「マスクの着用をお願いします」と書かれたプリントも4月1日に配られた。個人の自由なのに強制されているように感じる。 ・コロナ禍では保護者を園舎に入れなかったのに、5類になったら保護者は園舎に入れるようになったが、マスク着用をきつく言われる。 ・小さい子を床に置いて持ち物の準備をしている。そういう時は手伝ってほしい。	・福祉サービス運営適正委員会から電話があり、同じ方から3点苦情が寄せられたと伝えられ、園長が対応した。 ・「5類へ引き下げられたが、福祉施設であり小さいお子さんをお預かりしているのでもうしばらくマスク着用のご協力をお願いし、今後は様子をみながら検討していく」旨の説明をした。「お願いする時には言い方がきつくないように気を付けること、入園前の小さなお子さんを連れた方には、『お手伝いしましょうか』と声をかけることを職員へ指導する」と伝えた。また、「持ち物セットについてはコロナ禍前は園舎に入って整理をお願いしていたので少しずつ元に戻そうとしている」ことも伝えた。 ・職員会議で上記の指導を行った。後日、福祉サービス運営適正委員会にその後何かあったか電話で確認したが、何も無いということだった。
2	星ヶ峯福祉館	利用者家族	電話	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談	<input type="checkbox"/> ①職員接遇 <input type="checkbox"/> ③説明不足	・子どもが鼻水等が出ているのに利用させるのはどうか。乳児に感染しないか心配である。 ・親戚の子どもだと言って2歳児を連れてきたが、親でもないのに利用してよいのか。	(子育て支援センター ドリームキッズへの苦情) ・体調が思わしくない子ども連れが来たら、健康確認をして利用の可否をしてほしい。 ・子育て支援センター利用対象は、保護者とその子どもであることを相手にしっかり伝えてほしい。	・「受付時に乳幼児の様子から体調を確認し、健康の状態によっては利用を差し控えてもらうこと。子育て支援センターは、保護者とその子どもへの支援が目的であり、遊びや託児的な場ではないこと。手指や玩具のアルコール消毒を徹底し、衛生管理に努めること」の3点について子育て支援センター職員と再度共通理解した。
3				<input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 相談				