

## 苦情解決の公表

富士こども園は、社会福祉法第82条の規定により、利用者の皆様からの苦情・ご意見に適切に対応するよう取り組んでおります。苦情およびその解決について、個人情報や申込者が拒否した場合を除き、当園ホームページにて公表し、改善に努めます。

### 令和7年度

1	申請日	令和6年7月8日		
	内容	同じクラスの子に叩かれたことを先生に伝えたが何もしてもらえなかった。支援が必要な子とは聞いているが、以前から続いており、無くなる傾向になっていない。		
	第三者委員会への報告の要否	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、立ち合いの要否	否
	解決日	令和7年6月11日		
	経過・結果	けがをしたことに対し報告が無かったことを謝罪し、今後は支援が必要な子への教職員の目配りと共有で対応することで理解を得た。		
2	申請日	令和7年11月18日		
	内容	通園バスが通過する時に振動で自宅が揺れる。もっと静かに通過してほしい。		
	第三者委員会への報告の要否	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、立ち合いの要否	否
	解決日	令和7年11月18日		
	経過・結果	運転手が変わったことで、申し送りが不十分だったことを謝罪し、今後は注意して走行するようお伝えした。		

## 令和7年度

3	申請日	令和8年1月26日		
	内容	頭シラミの園児の兄に対する帽子をかぶる、他の園児と離れて午睡をする等の対応に対し、本人が不安になって帰宅してきたが、園からは説明がなかった。		
	第三者委員会への報告の要否	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、立ち合いの要否	否
	解決日	令和8年1月26日		
	経過・結果	保護者から頭シラミの園児について報告を受けた際、その兄が頭をかいている様子から、上記の対応をしたことを説明し、その報告が不十分だったことを謝罪した。今後は送迎の際に申し送りや報告に漏れが無いように勤めていくことを保護者と約束した。		
4	申請日	令和8年2月18日		
	内容	送迎の際に、園児が髪の毛を自分で抜いた際に「自傷行為」と言われた。また、以前の送迎の際に、デリカシーのない言動があった。		
	第三者委員会への報告の要否	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、立ち合いの要否	否
	解決日	令和8年1月26日		
	経過・結果	配慮の無い言葉遣いや言動に対して謝罪し、教職員間でもプライベートな内容に関わることについては、周囲の状況を慮って対応するよう改める旨を伝えた。		