

受付番号	申し出日	
①	5月22日	内容 ・子どもが噛みつかれた事と怪我をした事について
	否	解決・改善 ・保護者の方のご要望に沿って、噛みつきの経緯や職員の行動を時系列にしたもの、職員ミーティングの内容について書面でお渡しをしました。 再発防止策を立てて実行しております。
②	6月2日	内容 ・短時間認定時間を超えた場合に発生する延長保育料金について知らなかった。 ・2か月分まとめでの請求になり金額に驚いた。
	否	解決・改善 ・利用区分を過ぎてのご利用は延長料金が掛かる事は、さいたま市の手引きにも記載しており、重要事項説明書にて説明もしてあります。 ・システムの設定ミスで2か月分の請求になってしまいました。現在はダブルチェックをして再発防止を立てて実行しております。
③	6月26日	内容 ※さいたま市保育課を通しての苦情 ・土曜保育を直前に申し出たが、すぐに返事が出来ないと言われた。
	否	解決・改善 ・配置基準を満たしているか、給食の準備が出来るか等の確認の後にお返事している事を再度説明しました。
④	11月30日	内容 ・噛みつきの報告の際の保育者の対応に疑問を感じた。クラス内で情報が共有されていないのではないかと。
	否	解決・改善 ・シフトによりその場にいなかった保育者にもしっかり情報を共有し、保護者の方へ説明ができるように改善しております。
⑤	12月1日	内容 ・当月中に育休から復帰すると申し出たが、月途中の認定区分変更が出来ないと言われた。月途中で変更が出来ない事を知らなかったので手続きをしておらず、園からの、認定区分の超過分は延長保育料金がかかると言う説明に納得ができない。手続きは園が主導して行うべきであり、育休からの復帰時期を園から保護者に確認して事前に把握して手続きをすべきだ。
	否	解決・改善 ・短時間認定で利用をしているが、下のお子さんの慣らし保育が理由でも、認定区分超過分の延長保育料を支払わなくてはならないのかと問い合わせをいただいた事で、初めて復帰されることを知りました。 産休に入られるタイミングで、園から必要な手続きの説明をしておりました。 また、さいたま市より内定通知書と共に「内定後の手続き等について」（3枚つづりのプリント）が同封され、各手続きの締め切り日を含めた詳細が記載されております。園が出来る事を検討した結果、産休に入られるタイミングの説明時に、上記「内定後の手続き等について」のコピーをお渡しすることとしました。 ※認定区分は、園が認定するのではなく事由により区（市）が行うものであり、締め切り日等も市が決めているものです。