

ナーサリー名	うえしおナーサリー
苦情解決責任者	園長 萱嶋浩然
苦情受付担当者	柁木
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	園庭での運動会練習中の音がうるさい。
解決方法	練習を中止して、すぐに園舎に入る。

ナーサリー名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	園長 三橋真奈美
苦情受付担当者	木下亜希
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	園内の写真販売で「クラスで枚数に差がある。」と保護者から申し出があった。
解決方法	クラス会議で各クラス1か月に撮影する写真の枚数を決めて枚数を統一した。

ナーサリー名	もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	園長 風井照子
苦情受付担当者	園長 風井照子
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	朝の受け入れの時、園児の選り好みをし挨拶をする保育士がいる。
解決方法	全職員に苦情内容を伝え、どの園児に対しても平等に接するように伝えた。

ナーサリー名	千里丘ナーサリー
苦情解決責任者	園長 大村まり子
苦情受付担当者	赤江香織
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	家で飼っていた「カブトムシが死んでしまった」と先週の木曜の夕方に号泣しており、遅番担当保育士が膝に抱き、なだめるが泣き止まなかった。体調が悪いのかと思い、しんどいのか尋ねるが、本児は「カブトムシ」と泣く。保護者に状況を説明し様子を見ていただくようお願いし降園するが、帰宅後高熱が出ていたようで翌日は欠席する。翌週月曜に保護者は連絡帳に帰宅後の状況と保育上の対応について意見を記入し持参されたが、担任の確認漏れで、その連絡帳を見ずに帰ってしまう。その翌日の朝の受入時、保護者との会話で連絡帳の未確認が発覚する。
解決方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園長・担任・当日対応した保育士が保護者と本児に謝罪する</li> <li>・連絡帳の提出方法を、毎朝全員提出し、担任が数を確認するように変更する。子どもたちにも伝え、翌日から実行する。</li> <li>・職員会議で、他のクラスの連絡帳の確認の仕方についても徹底する。</li> </ul>

苦情内容	前日、延長保育開始直前に、園内には入っておられたが、電話をされており、保育室へのお迎えが、延長保育開始後になってしまったため、料金が発生した。 この件に関し、母は「時間までに園内に入っていれば、大丈夫と思っていた」と、翌日連絡ノートに記入されていた。
解決方法	「延長保育開始時間までに園内にお入りいただいている場合は、延長保育料はいただきません」と明記した手紙を作成し、配布した。