

ナーサリー名	みなとまちナーサリー
苦情解決責任者	園長 秋田充子
苦情受付担当者	加藤彩
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	受診後に登園する場合、11時30分までに登園しなければならないと聞いたことがない。
解決方法	原則11時30分までに登園しなければならないが、どうしても無理な場合は受け入れるようにする。

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	野寺
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	園のセンダンの木の葉の掃除ができていない。また、焼き芋時に煙や灰が迷惑である。
解決方法	本日は非常に風が強く、普段よりも葉っぱが勢いよく飛ばされて行ってしまう日であった。確かに毎日葉っぱの掃除ができていなかったため、電話があった後にすぐに職員で園前の道路の範囲を広げて葉っぱの掃除を行った。また、落葉樹なので葉っぱが落ち切るまでは朝、昼の2回それぞれで葉っぱの掃除を行う事を園内で決定した。電話は本部に直接行ってしまっていたため、直接気を付ける旨をお伝えできなかったが、その際に以前に行われていた焼き芋で車に灰がかかる事や煙に対して困るという話もあった。こちらは来年実施する際には、車には簡易カバーをかけさせて頂くという事と、木端や葉っぱも生乾きの物などは避け、極力煙がでないように努める事を園で確認した。

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	利用が多い夕方の時間帯に駐車場に見知らぬ車が停められていることが度々あり、お迎えに来られた保護者が利用できないことがあった。
解決方法	無断駐車した車を特定してマンションの管理人さんに伝え、使用時に警告文を車のフロントガラスに警告文を掲示した。

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	子どもが保育園から帰ってきたら頬にひっかき傷があった。
解決方法	保育士から事実確認をし保護者の方に園長から謝罪し怪我をした時の保護者への対応を徹底するように全職員に周知した。

ナーサリー名	第2とよすナーサリー
--------	------------

苦情解決責任者	園長 湯浅明美
苦情受付担当者	池田奈都子
第三者委員会(苦情受付担当)	濱田実・本田彰人・櫻井けいこ
苦情内容	給食だよりにて、園でフルーツ缶詰を提供するのは非常時に食べられるようにしているとお知らせしたところ、避難訓練は月に1度に対して、フルーツ缶詰が多いのではないかとご意見いただいた。
解決方法	非常時にフルーツ缶詰を嫌がらず食べるように多めに提供をしている事、災害(地震など)が起きた際は、甘いものを食べると体も心も落ち着くといわれている事を説明させていただきました。職員内で話し合い、旬のフルーツも取り入れながら缶詰も取り入れていきたいとお話しさせていただきました。

ナーサリー名	たにまちナーサリー
苦情解決責任者	園長 浦田昌彦
苦情受付担当者	中村友子
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	本児が手足口病にかかり、母親から「登園に関する意見書」がほしいとの電話があった。母親が来れないので父親が来ると言われ夕方だったため2階より1階で用意している方が便利だと思い保育士に1階に用意していると伝えた。実際に父親が取りに来られた。次の日に母親から父親に何か伝えて渡してくれたか？と、苦情。母親は、「けんこうのきろく」に登園の意見書があることを知らなかった。渡す時に、「何ページのここです。」など詳しく伝えてほしかったと、苦情がありました。
解決方法	たにまちナーサリーに長く在籍している方(兄弟で)なので、ルールをしっかりと勝手に思い込んでしまった。今後の対策として、何度も繰り返し確認の意味もこめて、全職員が対応しても、ご説明できるようにしていく。

ナーサリー名	たにまちナーサリー
苦情解決責任者	園長 浦田昌彦
苦情受付担当者	坂本実加
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	昨年度の担任より、引継ぎで「散歩・昼寝・降園」の時は、オムツで過ごすと言う事であったため、降園時にパンツでおもらしをしたため、オムツに替えようとしたが、鞆にオムツの替えがなかったため、お迎え時に他職員に「オムツを持参して頂くように」とお伝えしてもらったが「なぜオムツなのか？」と保護者から尋ねられた。排泄の様子と指導方針を面談で話してほしいということだった。
解決方法	面談の時間を設けていたが、保護者より見送りという回答が最終的にあった。その後、お迎え時に昨年度の担任からの引継ぎでの内容を話して保護者より忘れていたことを聞き、解決した。今後の対策として、出来る限り、直接担任が対応し、細かく丁寧に説明をしていき保護者の意見を優先する。

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	大谷明子

第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	前日の夕方降園時に子ども唇の上に傷があり、どうしたのかと保護者に聞かれて気が付いた担任の保育士が対応。18:00～19:30の合同・延長保育時になったものと思われると保護者に伝えた。なぜなったのかは誰も見ていなかった。傷は小さいと判断した保育士は閉園する時刻に主任に報告をした。また、主担にも報告。受け入れ時に思っていたよりも小さい傷ではなかったことを知った。「園庭でなったといっていますが」と保育士と園児の話がかみ合わないことを指摘され、不信感をもった保護者が園長に電話を入れた。この日の午前中は公園での運動会予行練習があったため出払っており、誰も園長に報告をしていなかった。園長が傷について知らなかったため、さらなる不信感を生んでしまった。
解決方法	自己判断と報告ミスが重なり、苦情に繋がってしまった。 怪我をした時は大小に関わらず、必ず主任と園長に報告するよう徹底する。 また、主任は必ず園長に報告をするように徹底する。
苦情内容	近隣の方より当園児の保護者が近隣のマンション前に路上駐車をしている、とナンバープレートを書いた紙を2枚渡してきた。保護者に確認を取り、注意するよう要求された。 「公園のマナーが悪い。少しはマシになったが」と保育園に保護者に注意するよう要求された。
解決方法	保育園の連絡先を知りたいとのことだったので、園長が名刺を渡した。路駐している場所はマンションの私有地の駐禁の取り締まりは出来ない。 園としてはしばらくは毎日18:00頃、公園を見回りを行う。公園課に連絡し、公園のマナーについての立札をしてもらう。 後日電話で「もう路駐車はなくなった」と仰られていた。

ナーサリー名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	園長 西堀はるみ
苦情受付担当者	廣本祥子
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	子育て支援で地域で子育てをしていらっしゃる方を対象に乳児向けの手作りおもちゃを製作しました際、後日その参加者から家に帰っておもちゃで楽しくあそんでいたところ、おもちゃに付けたリボンをこどもがなめてしまい、色落ちをした。 舌が紫いろになってしまったのだが、体に害はないのか？また、洋服にも色が付いてしまった。 という連絡をいただいた。
解決方法	リボンを購入した業者へ問い合わせ、口に入れても害のない染料であることを確認し、参加者宅へ謝罪しに伺った。 また、色がついてしまった洋服はクリーニングを行い返却した。 色落ちするリボンとそうでないリボンを職員室に掲示、職員に周知し再発防止に努めている。