

ナーサリー名	てんまばしナーサリー	
苦情解決責任者	園長 浦田昌彦	
苦情受付担当者	園長 浦田昌彦	
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也	
苦情内容	体調がすぐれないときや午前中の忙しいときに電話しないで欲しい。	
解決方法	直接お電話するのではなく、登園降園時のお声かけや連絡帳でのお伝えを通して日頃からコミュニケーションを図る。	

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	園長 萱嶋浩然	
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也	
苦情内容	園児の声がうるさい。保護者の立ち話がうるさい。	
解決方法	保護者の方に立ち話をせず、家に帰るように伝えた。	

ナーサリー名	唐崎のおうち	
苦情解決責任者	園長 岡美恵子	
苦情受付担当者	園長 岡美恵子	
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也	
苦情内容	コーンの位置が道路にはみ出している。	ゴミボックスの位置が邪魔である。
解決方法	園庭内に引き入れ、2個のみ、駐車スペースに配置する。	駐車場内に配置する。

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	園児が午睡前布団にダイブして弾みで窓枠にぶつかり額を怪我。保護者の方が「子どもを預かる園でぶつかって怪我をするような場所があるのは困る。」と苦情があった。	
解決方法	窓枠はテープを貼っていたが、さらに厚みのあるクッションテープで補強をして午睡時布団を敷く位置と窓枠を離れた。	

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	プール遊びの時、子どもの声が大きく迷惑しているのでプール遊びをやめてほしい。また、保護者の登降園時の立ち話も迷惑している。	
解決方法	全職員に周知し、保護者の方には苦情内容を配布手紙で報告し、ご理解いただいた上で、翌日から外でのプール遊びを止め体育館の室内で行うことにした。登降園時の立ち話の件も保護者に手紙を配布し園内にも張り紙で周知し保護者の方にはご協力いただいている。立ち話等されている場合はお声掛けもさせてもらっている。	

ナーサリー名	てんまんぐうナーサリー
苦情解決責任者	園長 浦田昌彦
苦情受付担当者	福田裕美
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	プールで使用する「ナップタオル」を購入したが、本園(たにまち)へのプールの回数が少ないから購入した意味が無い。プールの日程もわかりづらいので教えてほしい。
解決方法	毎年、必ず、本園(たにまち)へのプールがあるとは限らない事を掲示して、本園(たにまち)へのプール入水表を掲示、お手紙の配布を行う。備考に、予定であって諸事情・天候・気温で中止になることも掲示する。

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	辻岡由梨奈
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	靴の中に他の子どもの薬(塗り薬)が入っていた。靴の中に他の子の薬が入ってあったので、薬の持ち主が困っていて連絡があったなら持って行くし、お困りになっているだろうし園の方から連絡をしてくるものでは？今後このような事がな
解決方法	お迎え前に、必ず、再度確認する。保護者対応した保育士がもう一度、保護者の前で靴の中身を確認して、「二重チェック」を徹底する。はやくにお迎えに来られる場合は、おやつ前に荷物をあらかじめ用意しておく。

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	朝の登園時に0歳児は検温をするのだが、その際右が38, 2度、左が37, 5度の熱があった。明らかに様子がおかしいので、預かることはできないことを母親に伝えた。しかし、「その体温計は実測計ではないでしょ？」「予測計でしょ？」「園のしおりでは『38度以上の熱があるお子さまはお預かりができません』と書いてあるでしょ」と言われた。片方の脇の熱が38度ないので預かってほしいとの要望だった。
解決方法	『保護者の気持ちは十分汲みとり、今回のように対応いたしました。しかし、高熱のある子どもを預かる危険性、高熱がどのように子どもの身体に影響を与えるのか、安全が保障されないことなど』を事細かに話し、必ず連絡がすぐにつながる状態にしていたきたいことを伝え、ご理解をいただけるよう真摯な対応を行った。

ナーサリー名	まつやまちナーサリー
苦情解決責任者	園長 田村早苗枝
苦情受付担当者	中島慶子
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	園の隣のマンション建設工事で、大型車の搬入が多くなり子どもの安全が心配
解決方法	建設会社と話し合い、警備員の常駐や大型車搬入の時間帯を決める。その旨を保護者に伝え、書式で掲示をする。
苦情内容	給食でカロリーが高そうなものが多い

解決方法	栄養士が規定にそった1日で必要な摂取カロリーのメニュー作成している旨を伝えつつ、今後メニュー検討していく。
------	---

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	水谷田賀子
第三者委員会(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也
苦情内容	職員同士の申し送りの件でご指摘を受けた。 園児が怪我をし、消毒等をして降園 申し送りで伝えわすれ、保護者には怪我のことをお伝えしていなかった。 次の日、連絡帳にて傷があったけれど、保育士からは何も聞いていないと ご指摘をうける。
解決方法	園のミスをおわびするとともに、怪我の状況をお伝えした。 伝え忘れたと気が付いた時点で、電話をいれるなど、保護者に心配をおかけしたり、園に不安感をいただくことのない 様、保育士同士の連携を密にし、業務をおこたることのないよう話し合う。