

平成28年度(28.4.1~29.3.31) 苦情内容及び解決方法

園名	認定こども園蓮美幼児学園千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	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
苦情内容	連絡ノートに3歳児保護者より「自分の子どものカバンに他の子どもの濡れたパンツとズボンが入っており、自分の子どもの分は入っていませんでした。大勢の子どもたちを見ている中、入れ違いは仕方ない事かもしれませんが、昨年からとても多いと感じます。(他の方から聞いた話も含めて)対策をどのように立てて下さっているのかな、と気がかりです。また、時間のたった洗っていないパンツにはやはり抵抗があります。わが子のおもらしパンツが他の方のところへと思うとやはり申し訳ないです。新年度の過渡期に申し訳ありませんが、よろしく願いいたします。」
解決方法	今回の入れ間違えは、園児の顔と名前が一致していない職員がその園児の持ち物であろう鞆に汚れ物をいれてしまったということだったので、間違いをなくするための対策として、クラスの職員と主幹で話し合い、以下のような対策をたてました。 ①登園後に園児の個々のカバンに名札(シールで作った簡易な物)を貼りつける ②汚れ物を洗った後は、名前が見えるようにきれいにたたんでビニール袋に入れる ③洗って畳んだ職員が汚れ物チェックシートにチェックする。 ④夕方の荷物確認時に担当がカバンの名前シールと汚れ物の名前を確認し、カバンに入れる。(シールはその時はせず) ⑤保護者に汚れ物があることをチェックシートで確認し伝える。 保護者には入れ間違えをしたことを謝罪し、今後は対策をたて、間違いのないようにする旨を伝え、ご理解頂きました。

園名	認定こども園蓮美幼児学園千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	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
苦情内容	保護者の連絡ノートにて「昨日休みました。お腹の調子が悪いので本日の給食の魚を食べさせないでください」と書かれていたので、魚を配膳しなかった。お迎え時にも「魚は食べておりません」と保護者に伝えた。しかし、翌日の連絡ノートに「先生は魚をたべさせていないとおっしゃいましたが、子どもは『魚を食べた』と言っています。どういうことですか?」と食べさせてしまったことを隠しているのではないかと、という旨のことが書かれていた。子どものいうことに対して、大人が事実を曲げているのではないかと不信感を持たれた。
解決方法	配膳をした職員に話を聞くと、初めの配膳では魚を入れなかったが、本児がお代わりをした際に魚を入れてしまったとのこと。本児が『食べたかったら食べてもいいとお母さんが言っていた』と言ったことを信じてしまい配膳してしまったとのこと。今後は子どもの言っていることは保護者に事実確認をしてから対応する。また、配膳をした職員は「魚を食べてはいけないことを知らなかった」と言い、もう一人の職員は「食べてはいけない」と伝えたといい、職員間で食い違いがあった。そのため相手に正しくきちんと伝え、忘れることのないように目のつくところに書いたものを貼っておくようにする等決めた。保護者には、職員間の伝達が上手くいっておらず食べさせてしまったことや、食べさせたことを隠しているのではないことを説明し、謝罪いたしました。今後このようなことがないよう対応を徹底していくことを伝え、ご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園たまちナーサリー
苦情解決責任者	秋田 充子
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	5歳児クラスでアタマジラミの園児が2名出た。その数日後に3, 4, 5歳児クラスでも感染児が増え、保護者から園の対応はどうだったのかと問われた。
解決方法	すぐに園で行っている対応を書き出し、玄関に貼り、保護者全員に見ていただけるようにした。午前、午後と看護師が全員の頭をチェックし、発見時は帽子をかぶる、病院で受診していただく。対象児はプールは入水できない事、午睡の布団も分けることを徹底している事を伝える。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	秋田 充子
苦情受付担当者	佐々木 真子、原 千奈美
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁美、中尾 信也
苦情内容	連絡ノートをかごに入れ、保護者の方に各自持ち帰っていただいていたが、間違っって他の方の連絡ノートを持ち帰った保護者がおられ、連絡ノートがなくなった保護者さんから「情報漏えいの認識がないのではありませんか？対策を講じてください。」とお言葉をいただいた。。
解決方法	連絡ノートには、個人情報が入力されていることをもっと認識して取り扱う事を徹底する。お迎え時に連絡ノートをお渡しする時は保護者さんの顔を見て、保育士から直接手渡しでお渡しすることを徹底する事を保護者様にお伝えし、謝罪し、ご理解を得る。

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	グリーストラップ清掃時の臭気が気になる。
解決方法	グリーストラップの清掃を行っていたが、ちょっと時期が開いていた為、汚れと臭いが多かった。作業を手早くしてもらい、今後は定期的に清掃をしっかりと行い、夏場に向けて清潔に保つことを伝える

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	延長保育料金を請求されているが、延長した覚えはない。どうして請求されているのか。
解決方法	育児休暇中の保護者様で、7月13日から保育短時間認定に変更になっている。園の保育短時間設定は8時-16時となっており、16時を回ってからお迎えに来られる事が最近見受けられることがあったのが事実である。再度、保護者様に園を退園して敷地からでた時間を帰りの時間としている事を伝え、16時を過ぎていた場合は職員室でお帰りの際に延長になっている旨を伝えて確認を今後は取らせて頂くという事でご納得頂いた。延長について他の短時間利用者の方にも口頭で説明をするようにした。

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	家の前の道路に子ども達が歩いた足跡が残っていて汚れてしまっている。綺麗にしてほしい。

解決方法	前日から降っていた雨によって公園や園庭の土がぬかるんでおり、どうしても靴底に泥が残ってしまっていた。泥の足跡が残らないように道路に散水し、洗浄する事で対応した。
------	--

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	朝登園する際に、車で送迎される方がいて危険を感じる。園として車送迎をする方に声をかけるなど注意を喚起してほしい。
解決方法	車送迎は重要事項説明書や保護者説明会などで禁止と伝えておりますが、なくならないのが現状です。再度、月の園だよりで記載する事と、次回の説明会の際にも「車での送迎は禁止している」事を話す旨お伝えしました。

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	園庭での子ども達の声がうるさい。静かにしてほしい。
解決方法	2歳児クラスのクラス写真撮影が行われている時で、2歳児なので目線をカメラに向けるため、保育士達は大きな声を出して前を向かせるのに必死であった。急いで写真撮影を切り上げて、園舎に入る事で対応した。今後も同様にクラス写真撮影が控えているので、なるべく声を控えめにし、短時間で子ども達をカメラに向けて撮影を終えるようにしていく。

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	電話での連絡について、子どもを病院につれていく際には、命に別状がある場合、緊急である場合のみにしてほしい。
解決方法	最近小さな怪我が続き、保護者様に都度連絡を入れ、会社にこまめに電話をされると困るとの事。一度や二度の連絡ならば会社に迷惑がかからないが、1日に複数あるとやりづらいとの事でしたので、転んですりむいた程度の事で病院に行く際には事後報告とする事を確認した。

園名	蓮美幼児学園うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	卒園式に兄弟関係の出席を認めてほしい。兄弟関係のお世話をしなくてはいけない兼合いで出席できなくなる保護者がいるのは辛い。
解決方法	今年から兄弟関係の出席を認めない事とした。厳粛な式が滞ったり、怪我をしてしまう可能性もあるためであった。ご意見をいただき、卒園式への兄弟関係の出席は可とさせていただいたが、後の茶話会についてはやはり出席不可とさせていただきます。アレルギーの問題や怪我の恐れがある事をお伝えし、ご理解いただきました。

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	咳の多い先生はマスクをしてほしい
解決方法	職員全体に再度徹底するよう伝達した

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	園外駐車場の入口にゴミ箱を出していたら、保護者の車がゴミ箱を潰したと思うと言われた。見たのではなく朝ゴミ箱を入れ忘れ、帰ってきたらゴミ箱が潰れておいてあったとのこと。この場所がナーサリーの駐車場とは不動産屋に聞いていなかった。ゴミ箱も安いものではない。見たわけでもないがと言われた
解決方法	出勤時もすごい強風で、上の方からゴミ箱がこの周辺まで転がっていましたと伝えた。当園の保護者の車がゴミ箱を潰したのではなく、前の道路で誰かの車とぶつかったゴミ箱を回収してくれたとも考えられますと伝え、保護者の車の様子（へこみ等）を見ておく旨お伝えした。

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	芦屋警察から、傷害事件だと連絡がはいっている。①同じクラスのHくんが孫の目を叩いたり、色鉛筆で背中を刺す②新しい靴の先が押されてとれた③服に靴で踏まれた跡がついていたし、鼻血がでた。と言っているが園から何の報告もない。
解決方法	（祖母、母と面談）母は祖母が警察に連絡したことを知らず、子どものいこうとなので仲がいいんですと言われた。園でもあらためて事実確認をすると答え、今後シャツに靴跡がついていたら写真での記録をお願いした。

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	担任に寝ているときに足を引っ張られてずるずる移動させられたと子どもがいつている
解決方法	午睡中、何度注意してもおしゃべりがすぎるので、立たさずにそのまま移動させてしまった。今後はそのようなことがないよう職員会議で徹底し、保護者に謝罪した

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春

第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	色水遊びでシャツが汚れて、洗ってもとれない
解決方法	スモッグを着ないで汚してしまったことを謝罪した

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	園児が園庭で遊ぶ声がうるさく、受験勉強できない。夕方は外にださないでほしい
解決方法	夕方は園庭あそびを禁止した

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	蚊が多いのはわかるが、蚊取り線香の臭いが服や肌からもするのでやめてほしい、他にいいものがでていので変えてほしい
解決方法	蚊取り線香は園外のみにし、室内は、スプレー式に変えた

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	大野 千春
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	雨の日駐車場の子どもの声が反響してうるさいと自治会に苦情。雨の日でも園庭で遊べるように園庭に屋根を作ればよいのではとのこと。
解決方法	雨の日に一日中室内で過ごすのはやむをえないことであるが、声は注意する旨お伝えした

園名	唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	宮井 純子
苦情受付担当者	宮井 純子
第三者委員会（苦情受付担当）	増井 暁生 中尾 信也
苦情内容	園の前に車の渋滞ができたり、道路に駐車したりする人が多くて困る。また、小学校の集団登校が始まり保育園近くの一時避難所で集合するので危険だと一報入る。
解決方法	ガードマンを雇用し、駐車場で車の誘導をしてもらうようにした。また、一時避難場所に自治会と園とでカーブミラーを設置した。さらに保護者の方に注意警告し、近隣の迷惑にならないよう張り紙で周知。渋滞時には、園内放送で保護者に早く車に戻っていただくようお知らせすることで、渋滞を解消できるようにしています。

園名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	園長 西掘はるみ
苦情受付担当者	保育主任 涌坂拓平
第三者委員会（苦情受付担当）	濱田実 本多彰人 櫻井けい子
苦情内容	体調が悪かったが登園させたら受け入れの際に病院に行っていないことを知り、職員が嫌そうな顔をした。

解決方法	保護者に謝罪し、職員には保護者への対応の仕方を再度確認した。
------	--------------------------------

園名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	園長 西掘はるみ
苦情受付担当者	保育主任 涌坂 拓平
第三者委員会（苦情受付担当）	濱田実 本多彰人 櫻井けい子
苦情内容	連絡帳などの書類が保護者に見える場所に置いてあるのを見て個人情報に関する対応がルーズに感じる。
解決方法	連絡帳などの個人の情報が書いてある書類は必ず閉じて保護者の目が触れない場所に保管する。

園名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	園長 西掘はるみ
苦情受付担当者	保育主任 涌坂拓平
第三者委員会（苦情受付担当）	濱田実 本多彰人 櫻井けい子
苦情内容	延長の時間に下にマットを敷かず平均台で遊んでいたりマットを高くして重ねてジャンプをさせていた。延長の時間に保育者がしっかりと見られていないのではないか。
解決方法	保護者に謝罪し、今後はしっかりと子ども達を見ていくことを伝えた。