

園情報

ナーサリ一名	うえしおナーサリ
苦情解決責任者	園長 萱嶋 浩然
苦情受付担当者	主任保育士 山口 匡子
第三者委員(苦情受付担当)	中尾 信也・増井 暁生

苦情

苦情内容	保育活動を進める上で、十分な安全性の確保をした上で実施してほしい。	課外クラスについて、職員の認識が低すぎるのではないか。	園庭での活動、英語の授業の音がうるさい。
解決方法	保育内容の充実と安全性を比較した場合、安全性が第一優先である事は保護者様の言われる通りであります。園としては、ただ単に活動の幅を狭めるのではなく、今まで以上に安全面、年齢に応じた活動内容を精査して保育に取り組んで参ります。	課外クラスの委託会社に一任しているが、職員の認識が一定でない事も事実である。今後は、職員の課外クラスに対する意識を高め、全職員一定水準の共有認識を維持するようにしていきます。	園庭での活動時は極力声のボリュームを押さえ、話がある場合は大きな声を出さず、話し相手の所まで移動して話をするようにする。また、全クラスで園庭にでる事は極力控え、園庭遊びは2クラスずつ小分けにして活動するようにする。

園情報

ナーサリ一名	蓮美幼児学園たにまちナーサリ
苦情解決責任者	園長 浦田昌彦
苦情受付担当者	主任保育士 古谷昌幸
第三者委員(苦情受付担当)	増井暁生・中尾信也

苦情

苦情内容	保育士が誤って投げた物が園児に当たり、かすり傷を負わせてしまい、保護者への報告を怠ってしまった。自宅で園児が怪我の経緯を保護者に伝えたことにより事態が発覚し、説明を求める問合せがあった。	土曜保育申込理由について、介護の詳細・産休詳細・ご家族の状況をお聞きしたところ、プライベートな事柄は保育園には言う必要ないとのこと意見を頂いた。	4歳児の午睡時、寝付けない園児に対して、保育士がオオカミのお面を置き、「オオカミが見てるよ～」などと脅かすことにより寝付けようとしていた。大半の園児は喜んでいたが、一部の園児はすごく怖がっていた事に問い合わせを頂いた。
解決方法	担当保育士と主任と園長とで、経緯を話し、担当保育士と主任と保護者に謝罪し、事の経緯を伝え、今後の対策をお伝えしました。保護者も同じことを繰り返さないようにしてほしいということで、了承していただきました。	介護・産休についての詳細は、頂けないですが、病院の診断書やお手紙を頂き、家庭保育を行うのが困難な状況であることが保育園でも分かりましたので、土曜日保育を快く実施しています。	担任に事情を聞いた上で保護者に報告し、今後そのようなお面は廃棄処分をし、寝付けない園児には園庭で遊んだり、違う活動をする旨をご報告し、強制的に寝付ける様な事は今後行わないとご報告し、実践しています。

園情報

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	主任保育士 加藤 彩
第三者委員(苦情受付担当)	増井 暁美・中尾 信也

苦情

苦情内容	登園協力日に協力するよう言われ、上司に相談すると言ったにもかかわらず、保育士に急かされて不愉快に感じた。
解決方法	保護者と面談を実施し、今年度から協力日を実施したため、保育士の説明が不十分だった事と、対応の悪かった事をお詫びして謝罪し、理解していただきました。

園情報

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	主任保育士 木田智子
第三者委員(苦情受付担当)	中尾信也・増井暁生

苦情

苦情内容	朝の登園時に受け入れ対応が悪い職員がいるので対応に注意していただきたい。	担任の言葉使いが悪いので気を付けていただきたい。	車で登園し、園付近に駐車している保護者を徹底してほしい。
解決方法	職員間で気を付けるように職員会議で話し、今後印象の良い受け入れ対応を行う様、保育士全体の認識を改めました。	子どもたちの見本となるような言葉使いで会話をし“ていねい”を心掛けて対応していくなど保育士としてふさわしい言葉使いをすべての職員に指導いたしました。	車登園の方には、個々に駐・停車禁止の旨をお願いしました。また全園児に車登園は控えていただくように手紙を配布し掲示しました。

園情報

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	主任保育士 木下 亜希
第三者委員(苦情受付担当)	中尾信也・増井暁生

苦情

苦情内容	園内の写真販売で「クラスで枚数に差がある。」とのご意見を頂いた。	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とのご意見を頂いた。
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ました。	無断駐車の手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て頂きました。

園情報

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	保育主任 赤江香織
第三者委員(苦情受付担当)	中尾信也・増井暁生

苦情

苦情内容	保護者が前日の体調を記入していた連絡ノートを、未確認のまま返却し、翌日保護者との会話で、未確認であったことが判明した。連絡ノートをきちんと確認してほしいと保護者から意見があった。
解決方法	<ul style="list-style-type: none"> ・園長に報告 ・連絡帳の確認方法を改善(翌日から実行) 旧) ・記入のある子どもだけ提出 新) ・連絡ノートを全員提出し、記入の有無を確認後、記入がある場合は保護者に返事を行う。 ・冊数が出席人数と一致するか確認する。 ・職員会議で全職員に伝達 ・改善策を明示し、園長・主任・担任が保護者に謝罪いたしました。

園情報

ナーサリー名		たまつくりナーサリー
苦情解決責任者		園長 風井照子
苦情受付担当者		リーダー 澤井明美
第三者委員(苦情受付担当)		中尾信也・増井暁生

苦情

苦情内容	保育士が子どもがケガをした原因を保護者に尋ねられた際に即答できなかったことについて保護者から問い合わせがあった。	言葉の発達で相談をしたら園での様子を“言葉が遅い”と言われた。
解決方法	保育士全員に状況の聞き取りをし、原因について話し合いました。保護者の方にも原因と今後の対策についてお話させていただきご理解もいただきました。	リーダーが保護者の方とお話をさせていただきました。担任の説明不足についてはリーダーが補足説明をし、担任の態度や言葉遣いについては今後きちんと指導していくことをご理解頂きました。