

令和4年度（R4.4.1～R5.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	年長児に出した進学小学校・アルバム購入アンケートの主旨がわからない。
解決方法	以前は個人懇談で聞く内容であったが、コロナで懇談ができず、アンケートでお聞きするにあたり主旨の内容の説明が不十分であったことを謝罪し、メールで詳しく説明の発信をした。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	柁木 ちひろ
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	園庭の子どもの声が大きいと隣家マンションの住民の方よりご意見の電話があった。
解決方法	4歳児が園庭で体育レッスン中の鬼ごっこが楽しく、大きな声になりすぎていたので、注意をうながし、次のクラスにも気を付けるように引き継いだ。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	保護者から、園時代から同じクラスでごっこ遊び等を仕切る女兒についての相談をしていたが、園から「子どもたちの世界があるから」という説明しかなかった。お友だち同士のことでもあるので、降園後の保護者同士の公園あそびの時にコミュニケーション等をとったり、お休みの日に一緒に遊んだりしたが、仕切る女兒の保護者は自分の子どもに注意すらない。まだ妹も在園しているので、いじめに対するうえしおの

	対応を聞かせてほしい。
解決方法	保育者が見ている限り、行き過ぎのところは、担任が注意をしていること、子どもたち同士で解決できないことはその都度きちんと伝えている。お母さま同士の子どもを全然見ていない、子どもの言動を無視している等は、その方たちの考えかたもあるので、おかしいと伝えることは難しい。最低限のルールは伝えていくとお話した。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	隣の席の子につばをかけられたり、意地悪をされるので登園を嫌がっている。
解決方法	いやなことがあったら、すぐに担任に伝えるように園児に話をし、席替えもする。しばらく様子を見せていただき、補助に入る職員にも情報を共有し、改善できるように努める。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	岩井 由佳
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	名前をふざけた言葉で友だちや英語講師に言われるのがいやだ。
解決方法	課外英語教師はニックネームだと思っていたため、悪気はなく、課外担当職員から講師に伝えてもらい、課外担当者から保護者に謝罪の連絡を入れてもらった。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	山口 匡子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦

苦情内容	お迎えに来ているのに、職員に気づいてもらえていないのは職員室窓にプリントを貼りすぎているからだ。なんとかしてほしい。
解決方法	できるだけプリントの張り紙を減らし、放送等が遅れたことを謝罪した。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	熊谷 育子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	裏のマンション住人より急に太鼓のうるさい音がするとご意見があった。
解決方法	太鼓の練習で窓を閉め忘れていたので、謝罪し、すぐ窓を閉めた。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷 育子
苦情受付担当者	熊谷 育子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	入園よりあった過去3回の噛みつきについての状況説明と、不安に思っていることについての対応を希望する。
解決方法	直接お会いして、状況説明とその都度の対応、同じ子に噛まれているのではないこと、噛んだ園児の保護者にも事実はお話していること、ご自身のお子様は他児を噛んだりしたことはない旨をお伝え、噛む園児には注意して止められるように、離したり、保育士が近くに入り、保育をしていることをお話した。

園名	たにまちナーサリー
苦情解決責任者	野口 尚哉
苦情受付担当者	坂本 実加
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦

<p>苦情内容</p>	<p>本児のお迎えに小学生の姉2名（卒園児）が来園。母親が口頭で来ているか否かを確認したところ「いる」との返答玄関先で他のお迎えの保護者がいっぱいだった為に母親が2階に上がってこないと思い込み、また本児の帰りも整っていた為、母親の確認をせずに本児と姉2名を送り出した。その20分後母親が迎えに来られ送り出した事を伝えると急いで自宅に子どもたちを確認しに戻られその後母親から連絡。子どもは無事帰宅したが十数年と園に通っているが子どもたちだけで迎えに行かせた事はない。今後絶対に送り出さないで欲しいという注意を受けた。</p>
<p>解決方法</p>	<p>園では高校生未満のお迎えをお断りしており、高校生未満の家族が来られた場合は父親・母親に電話連絡を行い、高校生以上の方が来てくださることをお願いをしている。また、外で待たされている場合は職員が保護者を目で確認する。職員間で二度と再発しないように研修を行った。</p>

<p>園名</p>	<p>とよすナーサリー</p>
<p>苦情解決責任者</p>	<p>加藤真澄</p>
<p>苦情受付担当者</p>	<p>加藤真澄</p>
<p>第三者委員（苦情受付担当者）</p>	<p>濱田 実 本田 和彦</p>
<p>苦情内容</p>	<p>先生に叱られたことで園に行きたくないと子どもが言っている。</p>
<p>解決方法</p>	<p>該当職員との面談にて指導をした。また、そのことを保護者に伝え再発防止を約束した。更になて不適切な行為について園内研修で学び職員全体でも確認をしていった。</p>

<p>園名</p>	<p>芦屋川ナーサリー</p>
<p>苦情解決責任者</p>	<p>小足 典子</p>
<p>苦情受付担当者</p>	<p>小足 典子</p>
<p>第三者委員（苦情受付担当者）</p>	<p>中尾 信也 本田 和彦</p>

苦情内容	参観日の保護者の入室を1家庭1人までとしたところ1人だけならビデオも取れないため、せめて二人までとしてほしい。厳しすぎないか。(1歳クラスの保護者)
解決方法	お母さまより上記クレームがあり、その後お父様からも電話があったが、コロナ禍での対応ということもあり、園としても環境を整えながら最善をつくしての1家庭1人までとさせていただいた経緯を丁寧に説明し、普段の様子もできるだけ動画配信の頻度もあげるとお伝えをして、ご納得いただいた。

園名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	小足 典子
苦情受付担当者	小林 もなり
第三者委員 (苦情受付担当者)	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	近隣の方から、保護者の態度が横柄すぎるから、注意をしてほしい。
解決方法	状況の確認と謝罪でお宅を訪問。保護者に周知することで謝罪しご納得していただいた。

園名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	小足 典子
苦情受付担当者	小足 典子
第三者委員 (苦情受付担当者)	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	近隣の方より、登園降園時の保護者や園児のマナーが悪すぎる。注意をしているがなぜしてはいけないのかを言って聞かせるのではなく、ココの家の人におこられるからやめときなさいという叱り方をよく耳にするがおかしいのではないか。
解決方法	近隣の方には謝罪をし、保護者にはお便りなどで、マナーを守って登降園して頂くように都度お知らせをした。

園名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	小足 典子
苦情受付担当者	小林 もなり

第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	当初は車登園の許可を町内会としては許可していないのに、暗黙で車でくる保護者があり約束が違う。
解決方法	昨年から新入で入る保護者には車登園は禁止していることを伝え、現在の在園児には卒園までは現状で進めること、年々減っていくことを伝え何とかご納得していただいた。

園名	蓮美幼児学園 五月がプリメール
苦情解決責任者	吉岡 隼人
苦情受付担当者	萩田 陽子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	子どもの話の中で、保護者に職員が不適切な伝え方をしてしまい、保護者に不信感を与えてしまった。また、その後の対応でも不信感を重ねてしまう行動をとってしまい、保護者との信頼関係を著しく低下させてしまう事となった。
解決方法	施設長を含めて当事者職員と保護者との面談を複数回実施し、謝罪をした上で改善案を提示した。当該職員の連携施設での実地研修、外部研修の受講、保護者の対応は上司同伴のもで行う。保護者の対応に問題がない事を園が確認してから、当該職員単独での保護者対応を再開する事でご納得いただいた。

園名	千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	宮井 純子
苦情受付担当者	青木 朝美 山口 朝美
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	朝の保護者の検温の際に業務的になっていて、危険を感じるがあった。
解決方法	固定式非接触体温計を設置し、ご自身で検温をしていただくことにした。

園名	千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	宮井 純子

苦情受付担当者	青木 朝美 山口 朝美
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	マスクの着用は保護者に任されているという認識はなく、付けなくてはいけないと思っていた。わかりやすく掲示したり、お知らせをしてほしかった。
解決方法	貼り紙をしていたが、わかりにくい内容だったことがわかり、保護者の方に謝罪と説明をした。

園名	蓮美幼児学園千里丘北キンダースクール
苦情解決責任者	萱嶋 浩然
苦情受付担当者	大谷 明子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾 信也 本田 和彦
苦情内容	近隣住民から「保護者の路上駐車で迷惑している」という旨の連絡があった。
解決方法	近隣住民からのご意見がある事を掲示、メール周知し、再度「車での登園はできない事。」「近隣住民の皆様にご迷惑が掛かっている事。」を伝えて、ルールを順守するように呼びかけた。

上記の園以外は苦情がありませんでした。