

平成30年度（30.4.1～31.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	涌坂拓平
苦情受付担当者	涌坂拓平
第三者委員会（苦情受付担当者）	松浦哲哉 高橋章子 須永十三男
苦情内容	裸保育について
解決方法	写真撮影が入る時などは顔がうつらないようにする。

園名	唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	青木朝美
苦情受付担当者	宮井純子
第三者委員会（苦情受付担当者）	成田逸俊 杉山泰子
苦情内容	体操講師が給食時5歳児クラスの男児に食べかけのおかずを「いる?」と聞いた。「いらない」と言ったが皿に入れられた。男児の保護者より主任に申し出あり。口腔内の感染症も懸念されるため伝えなかったとのこと
解決方法	体操講師と園長との話し合い。本児の話と食い違いはあったが、配膳されたものを人にあげないように指導。あったことを伝え、誤解を招くような言動をしたことを謝罪した。体操講師は事務所で食事をするようにした。

園名	唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	青木朝美
苦情受付担当者	宮井純子
第三者委員会（苦情受付担当者）	成田逸俊 杉山泰子
苦情内容	参観日に近隣の唐崎苑の駐車場を保護者が利用していたと地域の方よりクレーム。
解決方法	参観の際は、徒歩か自転車での登園を再度依頼する。事前に唐崎苑に電話を入れ、行事などの有無を確認し園の参観について知らせておく。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	青木朝美
苦情受付担当者	宮井純子
第三者委員会（苦情受付担当者）	成田逸俊 杉山泰子
苦情内容	水いぼ等皮膚疾患時のプール入水について体に複数の絆創膏を貼った状態で登園。傷が化膿している箇所もあり、園の判断でプール入水せず、水遊びをしたことにクレーム。1人だけ違う場所で水遊びをするのは嫌だ、それなら見学させてほしいと申し出。
解決方法	傷が化膿している時は、入水によって他児に移る可能性があることを伝える。園と保護者とで話し合い、納得された。今後は入水許可書を提出してもらい、医師の指示のもと対応していく。

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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	早朝の食材納品業者の車が逆走して園前に駐車し、エンジンをかけたまま荷物を運んでいるのを今まで何度もドライバーに注意しているが改善がないのか。
解決方法	給食室リーダーが業者上司と当事者に話をし、配達はお昼の時間に変更、車の駐車位置の変更、エンジンを切ることを約束した。

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	美藤恵子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	今日はいつもよりうるさいので、気を付けるように。
解決方法	窓を開けばなしにしているクラスがあったので、全クラスに伝達、引継ぎノートにも記載、次の日の昼礼でも伝達。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）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	佐藤千尋
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	課外教室参観日を忘れていた保護者が見たいと言って来られたので、再度日を設ける手紙を受講者にお渡しした手紙の文面があいまいであったこと、園が意図していた意味により注意をしたことが、公平でなかったこと、など園の対応が納得できない。
解決方法	保護者、園、課外担当者と話し合いを実施、対応に関しては謝罪、今後は課外教室より事前お手紙の徹底、参観者の出欠確認を適宜実施。

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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	道路際玄関ライトがつけっぱなしのことが多くまぶしくて夜中眠ることができないので気を付けてほしい。
解決方法	ライトのスイッチがどれなのか知らない職員が多くいたので明確に指示し、園児が全員降園した時点ですぐ電源をオフにするように周知した。

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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	園庭の砂が側溝に流れ、台風や雨の日に土囊だけでは多大な被害があるので、早急に対処するように。
解決方法	砂が流れるフェンスに板をすぐかませた。次の朝、溝掃除を徹底して行った。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）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	熊谷育子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	以前より、園舎内、近距離で会ったりすれ違う時にある先生に無視されている、今日は目の前で保護者から挨拶したにも関わらず無言。特定の保護者とは仲良く声を掛けているのに朝から落ち込んでしまう。今後担任になる可能性もあるのでとても気になる。言うといやな関係にならないかととても心配とのこと。しかし度重なっているのを園長に話した。
解決方法	保護者にとっても不快な思いをさせてしまっていることを謝罪し、全職員にも今以上に注意を与える旨を伝える。特に該当職員には個別に注意をすることを伝え、後日当該職員が保護者に謝罪した。

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	山口匡子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	園児をお迎えにお部屋に行った時、ちょうど排泄時間で本児が紙パンツのままの姿でいた。保育士がお迎えに気付きながらも早くトイレに行かない本児にきつい口調で行くように促し、トイレの扉を思いっきり音がバーンとするほど閉めているのを見て、保育士の苛立ちを感じた。感情を出したり物にあたってしまう行動に残念な気持ちと日常でも多々あるのではと不信感を抱き、案の定、次の日、本児が園に行くのをいやがったので、園側に報告、相談があった。またお迎え対応も「元気でしたー」の一言だったのでその場の説明も欲しかった。
解決方法	保護者の園に対しての不信感を抱かせた行動をまず謝罪し、今後ないように努力する旨を伝える。当該保育士担当クラス担任と主担で反省会と今後の保育のあり方を話し合う。保育士は以前から時間に追われたり、うまくいかないことがあると自分の感情が出てしまう事を主任からも再三指導を受けていたので、充分注意をする。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）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	熊谷育子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	近隣のご主人と、園児の保護者とのトラブルの内容と、保護者が請求したクリーニング代を預けるから園から渡しておくように。子どもの教育より親の教育がなっていない。子どもの手を繋いで歩け、みんな近隣は迷惑しているのに増長するな。しゃべりながら子どもほったらかしてスマホ操作している親に注意、何とかするように。
解決方法	玄関に張り紙をして、保護者に注意喚起をした。

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	山口匡子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	子どものカバンをロビー床に並べておいていることが衛生面上嫌です。かごに入れるか、お部屋のロッカーにかけて置くようにしてもらいたい。
解決方法	なぜ、ここに置いているか説明、保護者のご意見も理解できることを伝え、本児のカバンはロッカーにかけて置き、お迎え時に持って行くようにした。ロビーの掃除もこまめにしていることなど伝え、理解いただけるようつとめる。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	担任保育士の園児に対することばの暴力と、保護者が傷つく表現、言葉づかい。また保育士により、ノートの文字の大きさが違うし、内容も粗末に感じる。
解決方法	会議を開催し、児童憲章、保育士倫理綱領を読み合わせ、言葉遣い、ノートの書き方を見直すように指導。言葉使いは気になる点多々あるので、同僚であっても注意をするよう促すと共に振り返ることを忘れないように伝えた。担当職員には個別に面談し、指導した。

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大村まり子
苦情受付担当者	服部菜奈
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	沐浴の準備物などで不明な点があったので問い合わせたが、曖昧な回答をしたため「何もわからない。初めから答える気がない」と気分を害された。
解決方法	職員がどの学年の準備物も答えられるようにする。また、次年度からは事前に準備物等の書いたプリントの配布をする。

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大村まり子
苦情受付担当者	吉岡隼人
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	市役所からの書類の入った封筒を違う子どものカバンに入れてしまい、保護者の方から、入れ間違いを指摘され、気づいた。
解決方法	カバンに入れる前に名前の確認を行う。入れた書類を別の職員が間違っていないか確認を行う。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大村まり子
苦情受付担当者	島千佳子
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	一か月以上スモックの行方が分からずクラスでも園でも見つからないため、新たにスモックを購入。その後、違うクラスからスモックが見つかる。また、クラスによってスモックの持ち帰りがまちまちなのはおかしいのではないかと指摘を受ける。
解決方法	見当たらない場合は、全クラスに伝え、探してもらうようにする。また、スモックの持ち帰りは毎週末必ず持ち帰るようにする。

園名	芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大村まり子
苦情受付担当者	吉岡優衣
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	お迎えの際、荷物の中に別の園児の連絡ノートが入っていたと、保護者から連絡を受けた。
解決方法	カバンに入れる前に名前の確認を行う。必ず再確認を行うようにする。

園名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	古屋真理子
苦情受付担当者	体操教室 森先生
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	11月8日（木）芦屋川ナーサリー課外体操教室担当者である、松下先生が年中クラスを指導中、園児が友達に発した言葉が許せず、衝動的にお尻を叩いてしまった。そして反省を促すため、2～3分用具室に入らせた。その指導に対する保護者からの苦情。
解決方法	体操教室担当者から、保護者に反省文を書き、謝罪。今後の対策として、指導方法を再度見直し、子供たちが集中して体操に励むことができるようにする。このことを徹底するため、指導状況をビデオ撮影して上司に見てもらい、助言をいただく。という内容を伝え、しばらく様子を見ていただくこととした。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	古屋真理子
苦情受付担当者	古屋真理子
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	園の駐輪場の入り口の段差について、自転車を停める際に、ハンドルがとられ、危険なので、何とか対策をしてほしいとの依頼があった。
解決方法	業者に段差を埋める工事を依頼。コンクリートを入れて、平らにしてもらった。結果、保護者の方から、喜んでもらった。

園名	芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	古屋真理子
苦情受付担当者	事務員
第三者委員会（苦情受付担当者）	坂口克行 本田和彦
苦情内容	園児の送迎時の車の利用の仕方について、園駐車場への入庫の仕方、路上での空き待ちなどのマナーの悪さを近隣の方から、電話で苦情を受けた。
解決方法	保護者の方に、車の利用の仕方について、貼り紙や口頭にて、マナーを守って利用をしていただくように、ご協力依頼をした。

園名	亀高保育園
苦情解決責任者	湯浅明美
苦情受付担当者	廣本祥子
第三者委員会（苦情受付担当者）	松浦哲哉 高橋章子 須永十三男
苦情内容	職員が教室で使用する上履きが汚れていたのを洗って欲しい。
解決方法	上履きを洗い、洗っても汚れが落ちない場合、新しい上履きを購入する。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	小島康子
苦情受付担当者	宮本良子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	職員が千里丘キンダースクール来園時に近隣の方の駐車スペースに車を駐車していたことで、近隣の方が1時間程度雨の日に車を停めることができなかった。その数日、近隣の方が駐車しようと帰宅された際、同じ車が駐車されており停めることができなかった。
解決方法	近隣の方が園に来られて、停車している車が職員の車であることがわかったため、職員が直接謝罪した。

園名	千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	小島康子
苦情受付担当者	宮本良子
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	業者が千里丘プリメールを訪問する際、近隣の方の駐車スペースに無断で車をとめ、近隣の方が車を停めることができなかった。
解決方法	業者の方と近隣の方が直接お話しされ、示談となった。

平成30年度（30.4.1～31.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	宮本良子
苦情受付担当者	石井麻紀
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	駐車場の契約者の方から、当園の保護者と思われる方が駐車しており、車を停めることが出来ないと言いに来られた。職員より報告を受け、すぐに園内放送をし、車を移動するように呼びかけた。しばらくすると車は移動したが、駐車場の契約者の方から自分のところだけではなく他のところにも当園の保護者と思われる方がたびたび駐車しており、このままでは困るとご指摘頂いた。
解決方法	主幹がお詫びをし、すぐに車を移動するよう呼びかけた。園内放送中に車が移動したため、当該駐車場に停めていた方を特定できなかった。契約者の方が駐車された後にもう一度謝罪し、今後このようなことがないようにしっかりと保護者の方へ、注意喚起することをお伝えした。また、駐車場は、当園保護者で個人的に契約されている方もいるため、その旨も伝えた。

園名	千里丘キンダースクール
苦情解決責任者	宮本良子
苦情受付担当者	中西真帆
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	噛みつきが起こったことに対し、軽く受け止めているのではないかと骨折等、大事故になってからでないと、きちんと対応して頂けないだろうか？また、噛んだ園児の保護者にはそのことを伝えているのか？園でそういった行為をしてしまう子に対しては、どのように指導しているのか？とご意見頂いた。
解決方法	怪我の状況を看護師が伝えたただけだったことについて、対応を簡単に済ませてしまったことについて謝罪した。普段は噛んだ子の保護者に伝えることはしていないが、今回は噛んだ子の最近の行動にも気になる点があったので、懇談の際に保護者の方へお伝えする予定であることを伝えた。また、相手を傷つける行為に対して、すぐに保育教諭から指導をし、問題解決をしていることを伝えた。