

平成29年度(29.4.1～30.3.31) 苦情内容及び解決方法

園名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	西堀 はるみ
苦情受付担当者	長尾 綾乃
第三者委員会(苦情受付担当)	松浦 哲哉 高橋 章子 須永 十三男
苦情内容	引っ掻き傷について保護者に対して自分で引っ掻いてしまったみたいだと説明。後日保護者から電話があり、子どもの様子を保育者が全て見切れないときもあるとは思いますが推定で言ってほしくないということであった。
解決方法	事故や怪我などが起こった現場を見ていなかったのであれば、見ていなかったと事実を伝え、保護者に伝えるときも～のようです。～みたいです等の曖昧な伝え方はしないよう職員に指導する。

園名	とよすナーサリー
苦情解決責任者	西堀 はるみ
苦情受付担当者	山内 美和
第三者委員会(苦情受付担当)	松浦 哲哉 高橋 章子 須永 十三男
苦情内容	園児が昼寝時に使用する布団についてまとめて干すだけのスペースがないことや、枚数が多いことから十分な乾燥・消毒をすることができないせいか、ダニをはじめとした害虫による刺され痕が、園児の間でも多く散見された。
解決方法	3ヶ月に一度、業者による布団交換を行っており、シーツ、タオルケットは2週間ごと業者による交換を行っている。また、毎週土曜日に全クラスの布団を全て広げ、室内干しをし、エアコンや窓を開けるといった季節に応じた乾燥を行っている。嘔吐などで布団が汚れた際は消毒をした後、洗濯機で丸洗いをしている。

園名	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	山口 朝美
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	お迎え時入園してからずっと対応を待っており、保護者自身が部屋に入り、子どもを迎えに行くこともあったため知らないふりをしているのかと感じた。また、初めて登園したときに保護者証をもらっていなかった。園メールのことや保護者連絡ノート、絵本の貸し出し、メールで欠席を知らせることができることを知らされていなかった。
解決方法	保護者面談を行い不満に思うことについて聞き取りを行った。新入園児に対して配慮が全く足りていなかったこと、園での様子を詳しく伝えていなかったこと、お迎えの際待たせてしまったことを謝罪した。今後、新入園児に対して新しい行事ごとに説明していくこと、園でどう過ごしていたか逐一伝えるようにする。

園名	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	林 桃子
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	誕生日コメントを書くカードを貰っておらず、対応してもらえなかったため、保護者を下に見ているように感じた。

	が、つたに、保護者を「に元しいるよ」に感した。
解決方法	誕生日コメントを書くカードを保育者の確認不足で渡すことができなかったことを謝罪。今後、行事の前などに不安がないか保護者に聞き取りを行い、誕生日の確認漏れがないようにする。また、保護者からの質問があればすぐに担当が対応する。

園名	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	足立 奈央
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	擦り傷ができたことを伝え忘れたこと、公園内に落ちていたペットボトルに口をつけたことに対する保護者への説明不足と謝罪がなかったこと、この2件のトラブルについて保護者が連絡ノートに記入していたが担当保育士が確認していなかった。
解決方法	今後、小さな傷でも看護師に見せ保護者に必ず伝える。公園に行った際は危険なもの、子どもが気になるものは先に拾い、手の届かないようにする。連絡ノートは毎日人数分を記入があるか確認する。

園名	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	坂本 実加
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	アタマジラミが発生し、後日終息した旨を園メールにて保護者に配信したが、その後新たに感染者が発見された。アタマジラミ感染予防のために布製おもちゃの熱風消毒、徹底した床掃除、拭き掃除、髪をまとめる、重ね着は控えるなど要望があった。
解決方法	職員会議を開き感染予防を話し合った結果、園児の受け入れ時にはすぐにカラーキャップをかぶり、感染している園児に対しては上着等の持ち物を袋に入れ保管し、午睡の際は別の場所に布団を敷き寝る。また、布団用掃除機を購入し、午睡後に必ず掃除機をかけることが決定した。

園名	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	岡本 侑生
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	お迎え時に本児の降園仕度に時間がかかっており、その際保育者は他の子どもを見ながら様子を伺っていた。また、本児が泣きながら登園した日のお迎え時に、保護者から園での様子はどうかと聞かれた際、元気に過ごしていたと伝えた。そのことに対して保育者の声かけによってぐずぐずは治まったのではないかと。声かけが十分になかったためぐずぐずが長引いたのではないかと。園での様子をもっと詳しく聞きたかったと意見があった。
解決方法	本児が登園時に泣いていたことを把握していなかったため、今後登園時に少しでも変化があればバイタルに記入してもらおう。降園時にぐずぐずしているようであれば意欲的に準備に取り組めるように声かけを行う。どうしても保護者対応のための保育者が足りないと感じたら応援を依頼し、迅速に対応する。

園名	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	坂本 実加
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	写真について以前までは上手な写真で枚数についても全員平等に写っていたのが今年度は素材集を意識したようなかこつけたような画像ばかりで写真も下手なので業者を変更して欲しい。
解決方法	業者は変更できないがカメラマンの変更をお願いするとともに、保育園のカメラでの撮影も可能な限りとって行く。また、カメラマンの派遣人数を多めにお願いするなど、全員の撮影を行えるように考慮する。

園名	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	辻岡 由梨奈
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	連絡ノートに保護者が園児の家での様子などを記入していたが保育者間で話の内容を共有し、降園時に伝えるようにしていたが、伝え忘れがあった。今日〇〇したという事実だけではなく、活動の中で保育者や友達とどのような言葉のやり取り、かかわりがあったか具体的に教えて欲しい。
解決方法	保育者間で話の共有をするとともに伝え忘れがないよう連絡ノートに記入した上で口答でも伝える。

園名	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	岡本 侑生
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	アタマジラミの卵が付着していると思われる園児に登園させることは他の子どもや保護者にとって迷惑ではないか。また、もし自分の子が罹患した場合、自分は働くことが出来ないで欠席して欲しい。
解決方法	アタマジラミ感染対策についての手紙を配布し保育者が説明。今後発見した場合は速やかに保護者に連絡し病院への受診を依頼する。プールに関しては治癒証明書の提出がなければ入水を許可しないことを徹底していく。

園名	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 晴香
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	本児を友達がつねるトラブルが生じた。その後も手が出ている様子から関連児を本児から引き離れた。その際関連児がける動作を見せ、本児に当たってしまった。この一連の流れに関して主担任との情報共有が十分ではなく、保護者に誤った事実を伝達することになった。
解決方法	保育者同士の情報共有不足が招いたものであると考え5W1Hを意識した情報の伝達、上長への報告、それらを踏まえた短絡かつ具体的な保護者への伝達を徹底する。判断に迷った際は、自分で解決をサボト長への指示を仰いだり判断する

	口から解決とヒヤッとした時の対応について話し合う。
--	---------------------------

園名	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	足立 奈央
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	トラブルのときの情報が共有されておらず間違っことを保護者に伝えた手が出たり喧嘩をした際にはなぜ喧嘩になったのか理由を伝えて、どこを怪我したのかを必ず伝えて欲しい。
解決方法	怪我やトラブルがあった際には保育者間で情報を共有し把握する。

園名	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	足立 奈央
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	戸外遊びの際子どもたちが滑り台の上で走ったり、反対側からのぼったりしたため遊具の使い方に危険を感じ保育者が注意をした。その際に他園の保護者から注意の仕方に愛情を感じることなく、保育者の言葉かけが悪いと意見があった。
解決方法	公園に他の子どももいることや遊具の正しい使い方を子どもたちに理解させる。言葉かけは丁寧に伝えるようにする。

園名	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	西町 美里
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	保育料の請求を入れ間違えていた。
解決方法	請求書を封入する際には必ず、読みあわせを行い二人体制で封入することを作業とし徹底するようにした。

園名	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	佐藤 千尋
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	アタマジラミが発生していた時期で、頭の接触やバスタオルで拭いたことで虫が移ったりすることから、水遊びなど頭を拭く活動には参加させないで欲しい。また、午睡もさせないで欲しい。
解決方法	プールに入る準備で水遊びを行っていたが、控えるようにし、午睡も敷物マットに変え、今の時期は午睡が必要な子どももいることを伝えた。

園名	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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	園庭で遊ぶ子どもの声がうるさい

口頭内容	園庭で遊んでいた子供が泣いてい。
解決方法	通報を受けすぐに遊ぶのをやめて園舎に入った。興奮すると甲高い声をあげてしまう場合があるので、そういった事態にならないよう配慮する。

園名	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	佐藤 千尋
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	公園で遊んでいる園児達が危なくうるさい。
解決方法	5歳児が氷鬼をして遊んでおり、他の利用者の方に当たりそうになる場面が見受けられたため、すぐに謝罪し公園を立ち去ることを伝え園へ戻った。

園名	まつやまちナーサリー
苦情解決責任者	斉藤 剛
苦情受付担当者	中島 慶子
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	マンション前に園の保護者が自動車を止めているので邪魔になる。とめないで欲しい。
解決方法	すぐにマンション前に駐車しないよう保護者全員に園メールを送った。食材搬入などについては、出来るだけ園の前に停めるように保護者の自転車を整理した。

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	青木 朝美
第三者委員会(苦情受付担当)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	3歳児の保育者のかかわり方について、本児が自分だけ怒られると話す。保育者のかかわり方がきついのではないかと意見があった。
解決方法	保護者の気持ちを聞き理解したうえで、クラス担任の接し方を保育者間で理解し、共有する。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	タイムカードの時刻がずれている。
解決方法	タイムカードを確認しずれていたことが認められたのでなおした。

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)	中尾 信也 坂口 克行

苦情内容	クラスメートの子どもが乱暴である。
解決方法	担任が気をつけてみるようにする。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	保護者同士のおしゃべりで子どもが野放しになっており危険を感じる。
解決方法	注意喚起の張り紙をし園の前で話さないよう促した。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	子どもの泣き声がうるさい。
解決方法	激しく泣いていたので窓や扉を閉め外に声が漏れないようにした。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	友達が間違えて歯ブラシを使ったが担任は軽く洗って返したのみだった。
解決方法	謝罪をし今後このようなことがないように気をつける旨を伝えた。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	友達に目をつかれたと子どもが言っている。
解決方法	合同保育時に良く見ておくこと、子どもにも次にこのようなことがあればすぐ先生に言うように伝えた。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	保護者の自動車が飛び出してきて重大事故になりそうだった。
解決方法	注意喚起の張り紙をし安全確認の徹底をした。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	1歳児保護者より子どもが4歳児を怖がっているので距離をとってくれないかと相談があった。
解決方法	4歳児に聞き取りを行った結果、好きで抱きしめてしまうことがわかった。本人には伝え、力加減を考えるように促した。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	本人のものでないズボンをはいて帰ってきた。
解決方法	本人の持ち物に名前が記入していなかったこと、4歳児は自分で着替えをしていることを伝えたうえで謝罪をした。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	笛をならす音や音楽がうるさい。
解決方法	運動会練習で使用するが笛は使用しないことにした。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	子どもが道路に飛び出しそうで危険だ。
解決方法	注意喚起の張り紙をし子どもに道路に飛び出さないよう伝えた。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	子どもの悲鳴が聞こえる。
解決方法	英語のレッスンでテンションがあがっていた旨を伝えた。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	夕方の駐車場での声がうるさい。

解決方法	注意喚起の張り紙をし駐車場で話さないよう促した。
------	--------------------------

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	保護者の自転車が猛スピードで歩道を下りて危ない。
解決方法	注意喚起の張り紙をし自転車が猛スピードで歩道をおりないように促した。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	1階間仕切りを保護者が開閉した際、園児の指を挟んでしまった。壊れているなら修理したり、子どもを近づけない工夫をして欲しい。
解決方法	すぐに扉は直せないなので修理が来る間、子どもを近づかせないようにラインを引いた。

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)	中尾 信也 坂口 克行
苦情内容	タイムカードにフルネームをつけないで欲しい。
解決方法	番号で記入するようにする。