

令和2年度（R2.4.1～R3.3.31）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	加藤真澄
苦情受付担当者	加藤真澄
第三者委員会（苦情受付担当者）	濱田実 櫻井けい子 本田和彦
苦情内容	37.5度でお迎えに来て欲しいと言われた。
解決方法	対象園児は熱性けいれんが持病であり、ダイアップ挿入目安の熱が37.5度であると説明。その後保護者から園へ苦情は入らなかった。

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	平野敦子
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	保護者への携帯メールが届いていなかった。メールアドレスを変更した旨職員に伝えていたが、引継ぎができていなかった。
解決方法	引継ぎはメモ書きで残し、伝え忘れのないようにする。保護者メールを送った際に開封確認を行い、開封できるまで連絡を取り合う。

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	平野敦子
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	沐浴や水あそびのため、玄関の扉をすりガラスにしていたが、他の保護者が出ようとした際、外にいた子どもに当たりそうで危険だのご意見をいただいた。
解決方法	すりガラスの部分の子どもの身長に合わせて短くし、大人の目線から視界が広がるようにする。またドアを開ける際に注視して頂くようお声がけをする。

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	平野敦子
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	食事エプロンの入れ間違いがあった。
解決方法	荷物の入れ間違いがないよう複数でチェックするようにする。

園名	たにまちナーサリー
苦情解決責任者	坂本実加
苦情受付担当者	西村純子
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	園での活動中に転んだり、ぶついたりしている事をお迎え時に説明がなかった。また説明不足である。
解決方法	お迎え時の申し送りが的確に報告できていなかった。また報告漏れがあった。保護者様への報告事項ノートを作り、内容をしっかりとまとめて確実に伝えるようにする。

園名	みなとまちナーサリー
苦情解決責任者	澤井明美
苦情受付担当者	森本千晶
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	降園後の子どもがマンション1階の扉を叩く。
解決方法	保護者には注意の手紙を配布し注意書きを掲示する。また降園時に保育者が見回りをすることで解決。

園名	まつやまちナーサリー
苦情解決責任者	野口尚哉
苦情受付担当者	野口尚哉
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	園長の態度について。
解決方法	大阪私立保育園連盟ブロック長より、園長が松屋町を歩いている中、女性と接触したが謝罪せずに歩き去っていったと連絡があった。身に覚えがないが、誤解のないよう園長としての自覚を持ち行動し、近隣の方へ挨拶を丁寧に行っていく。

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	富澤雅子
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	コロナ感染拡大防止の為、園では歯磨きを行わないとなった経緯を知らせてほしい。
解決方法	法人全体で歯磨きを行わないことになり、吹田市公立保育園でも歯磨きを行わないとの事であることを伝えた。園では感染予防の為歯磨きを行わず、ご家庭で朝晩にしっかりと歯磨きをしていただくよう伝えた。

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	富澤雅子
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	コロナ禍における行事の中止について。
解決方法	子どもたちが頑張って取り組んできた姿を動画配信等で発表の場を設ける。今後の状況も見ながら行事の開催のあり方を検討していく。また、ブログ更新等で日々の生活の様子が見られるようにする事を伝えた。

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	富澤雅子
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	行事がリモート開催だった為、子どもたちが頑張ったその日のお迎え時に褒めてあげることができない。ライブ配信で見たかった。
解決方法	コロナ禍における行事の開催について検討していく。

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	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	○曜日は療育施設に行かない日なのに、療育施設の方が誤って迎えに来たからではあるが、保護者に確認もせず子どもを引き渡してしまうことはとてもこわいです。連絡帳に書き忘れることや抜けることもあると思うが、「あれ？」と思うことがあれば保護者に連絡の一報をいれてほしい。
解決方法	降園時に担当が経緯をお話する。担当が「なんで今日？」と感じながら、お迎えを待たせてはいけないと思い、冷静な判断をせず引き渡してしまった。その後、療育施設から曜日を間違えたと言われ園と保護者に連絡があり戻って来たが、重大なミスをしてしまったことを謝罪した。

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	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	毎日お迎え時に園扉側に白い車が停まっており、自転車をよけたら前に詰めてきて危険だ。お迎えは車はだめですね、毎日停まっているので、園児の親だと思っています。
解決方法	当日お迎え時より、園前と、園内に張り紙をして注意を促した。

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	ユニホームに油性ペンがついてしまったと謝られて帰宅したが、漂白剤、除光液で処理したがとれない。下の子にも使用しようと思っているのにユニホームは2着しかなく汚れる活動の時は事前通知があり汚れても良いものを持たせているが、今回は知らせがなかった。度々制作等で服が汚れることは結構負担に感じる。小さい子に服を汚すなどということは無理。事前アナウンスやスモックを用意するなど、園での対策は無理でしょうか。
解決方法	新しいシャツをお返し。園でも汚れを確認してのことではあったが、今後汚れるであろう活動はユニホームを脱いで活動するなど、園全体でも周知する。

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	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	子どもが帰宅時にお友だちから何もしていないのにグーパンチで目を叩かれ、お腹も叩かれたと訴えてきたが担当からそのことに対して報告がなかった。目をパンチされているのに看護師にも診てもらっていないと言っている、どうなっているのか。
解決方法	保護者には直接お伝えできていなかったことをお詫びし、何もしていないのに叩かれたことに対しての前後の動き、会話、内容など詳しく伝えた。保護者も話を聞いて理解し納得していただけたが、普段から気を付けて保護者対応をしていくように心掛ける。

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	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	マスクもせずぺちやくちゃしゃべりながら散歩をするな。人の家のものを触ろうとするし子どもはバイキンだらけだから外に出すな。職員がマスクしても意味がない。と近隣者からの苦情電話2回続く。
解決方法	散歩時、周りのものを触らない、大きな声でしゃべらないを常日頃指導しているが十分でないとの反省、緊急事態宣言中であるので、散歩は自粛する。

園名	唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	小山保代
苦情受付担当者	弥園真希
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	送迎時の車の出入りの件
解決方法	園近隣の方と保護者の車の出入りの時間帯が重なることがあるので、職員がその時間帯園玄関前に立ち、交通整理をする。