

令和5年度（R5.4.1～R6.3.31）苦情解決及び解決方法

園名	蓮美幼児学園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 藤澤紀子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	園児の足の咬み傷やその周辺の赤味のあとが翌日まで残っていることに、子どもの力でつかんだとしても翌日まで残るものなのか、状況について詳しく知りたいとお電話があった。
解決方法	説明が不十分であったことを謝罪し、状況を詳しく説明しご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園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 藤澤紀子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	お迎え対応の職員に不快感を感じる対応を受けたとご意見があった。
解決方法	いつもは担当が丁寧に対応していたが、当日はお休みシフトが重なってしまい、一番最後まで待たせてしまったことについてのお詫びと、特記事項がない場合は、ご挨拶のみの対応になりえることもあることをお伝えした。

園名	蓮美幼児学園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 藤澤紀子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	園舎空調全入れ替えカーポート設置工事を実施する旨を事前にお伝えしていたが、当日工事車両がお隣のお家の勝手口を少し塞いでいたことと、音がうるさいとご意見があった。
解決方法	全工事終了後お詫びに行くことでご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園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 藤澤紀子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	植木の落ち葉がひどいため、何とか対応するようにとご意見いただいた。
解決方法	お掃除とお詫び、剪定日も決まっていることをお伝えし、ご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園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 藤澤紀子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	園児が負った怪我についてご意見いただいた。
解決方法	怪我についてはその都度見直しながら安全に過ごせるように努め、クラスではヒヤリハットを話し合っケース会議で共有することを伝えた。

園名	山三留守家庭児童育成室すずめ
苦情解決責任者	唐木裕子
苦情受付担当者	唐木裕子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	遠足後、駅から育成室までの徒歩での帰り道で、一年生男児児童が排尿を訴えたが、育成室まであと少しということもあり、本人も「我慢できる。」とのことだったため、そのまま歩かせてしまった。児童は、「我慢できる？」の問いかけに、「我慢しないと…」と思い、排尿を失敗してしまった。帰り道に、近くのスーパーなどのトイレをお借りできなかったのか？とご意見いただいた。
解決方法	駅から育成室までの徒歩の時間が長いため、全体に対して駅でのトイレの声掛けはしていたが、一年生児童個人に対してトイレをしたいかの確認が抜けていた旨の説明を行い、謝罪をした。今後は、臨機応変に対応していくことを伝え、公共のバスへの変更を次回案として導入したい意向を伝え、ご納得していただいた。

園名	山三留守家庭児童育成室すずめ
苦情解決責任者	唐木裕子
苦情受付担当者	秦野充勇
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	一年生児童がレゴで船を作成。その船に対して二年生児童3名が馬鹿にするような言動をするが、職員が誰も気づかず帰宅後に児童が保護者にその事実を訴える。翌日、お迎え時に保護者から『このような出来事があったのに、職員が気づかないのはどうなのか。事実確認をしてほしい。』とのご意見いただいた。
解決方法	当該児童からそれぞれ聴き取りをおこなった後、4名での話し合いの場をもうける。『お友だちが作ったものをけなすような言動はよくない。』という内容を二年生児童3名に話す。職員間でも共有し、見守りの強化を図る。保護者には上記の内容を丁寧に説明し、ご納得していただいた。

園名	蓮美幼児学園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
苦情内容	認定こども園への移行について大阪市へ、教室が狭いにより狭くなる。保育士が園児の人数が増えることによって目が行き届かなくなるので認定こども園になることを反対する旨の連絡があった。
解決方法	大阪市へは保護者からの集団反対意見がないことを伝え、保護者には認定こども園に移行することによって保護者や園児にデメリットがないことを説明しご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園とよすナーサリー
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（苦情受付担当者）	古川由紀子 田中靖子 中尾信也

苦情内容	保護者が出入りしている時、玄関を開けっぱなしにしていた。お迎えにきていた園児が出て行ったので自分の子が出ていったら困るとご意見いただいた。
解決方法	出ていった園児の保護者へ責任を持ってお子さまを管理して欲しいことを伝えた。扉の開閉に関しても、年間を通じて徹底できるように周知していく約束をした。

園名	蓮美幼児学園とよすナーサリー
苦情解決責任者	加藤真澄
苦情受付担当者	中西香月
第三者委員（苦情受付担当者）	古川由紀子 田中靖子 中尾信也
苦情内容	スタイの紛失があったため探して欲しい。不織布製のバッグの持ち手が破けた。強く引っ張ったのではないかとご意見いただいた。
解決方法	当日は主担任がお休みだったため、主任が対応した。スタイは間違えて持っていったお友だちから返却があった。入れ間違えの無いように徹底共有をしていく。カバンは経年劣化も考えられるが、こちらもかけ方を変えていくことを伝えた。また、壊れやすいものなのでそこもご理解いただいた。今後はさらにコミュニケーションを図り不安にならないようにしていく。

園名	蓮美幼児学園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	吉田智子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	保護者より登園が遅くなるとの電話があった。対応した職員が、できるだけ集団活動までの時間に登園してほしいとお願いしたところ、「家庭の事情による遅刻であるため、理解してもらえないのか」という意見であった。
解決方法	折り返しの電話を園長がすぐ行い、保護者の現在の家庭の事情を聴く。職員はその家庭の事情を知らなかったことをお詫びし、今後そのようなことがあれば園にも伝えていただき職員全員が共有し、個人的に対応させていただくことで納得していただいた。

園名	蓮美幼児学園もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	山口匡子
苦情受付担当者	中村友子
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	毎日のようにお迎え後、公園で遊ぶ約束を数名でしてくる。駄目な事を伝えると大泣きして大変だし、断ることで、仲間外れにされてもかわいそう。産休や育休中の方がどうしてこんなにお迎えが遅いのか。仕事がないなら早くお迎えに来るように伝えてほしいとご意見いただいた。
解決方法	幼児クラスにその傾向があるのは感じていたので、子どもたちにもお迎え後はお家に帰ろうね。子どもたちだけで勝手に約束をしないことなどを伝え、保護者にもそのことを伝えた。お迎えロビーにも保護者に周知できるよう張り紙をした。保護者の方は精神的にもしんどくなってきておられるので、定期的に声をかけていきたい。お迎えに関しては確かに産休中や育休中の方もいるが、お迎えの時間は間違っは無いことも伝えながら、こちら都合がつく方は早めのお迎えをお願いしますと張り紙で伝えた。

園名	蓮美幼児学園もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	山口匡子
苦情受付担当者	山口匡子 中村友子 佐藤康子
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	降園後、子どもが自宅で急に泣き出し、「足を踏まれた、先生にも言ったけど無視だった」とのこと。この子は友だちと遊べない子で、この子がこんなに泣いたのは初めてでどうということか。ということから始まり、日常の園に対する疑問点やわが子は友だちを作ることが苦手などの心配なことをお話しいただいた。
解決方法	該当職員に事実確認をして、さまざまな検証を行ったがそういう事実は出てこなかった。保護者に対してはそういう事実はない旨を説明し、実際に保育と散歩の様子を見てもらいながら、具体的な本児との関わり方を伝えていくことで、ご納得いただいた。

園名	蓮美幼児学園もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	山口匡子
苦情受付担当者	松本悠花
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	遠足のお手紙が入っていなかったことについてご意見いただいた。
解決方法	保護者に対して「本日はお弁当を含め遠足のご準備、ありがとうございました。雨も降らずに子どもたちは楽しく過ごすことができました。今回、こちらの手違いがありお手紙を配布することができず、またそのことに気づくこともできないまま当日を迎えてしまい、保護者様にはご心配とご迷惑をおかけしてしまいました。本当に申し訳ございませんでした。以後このようなことがおきないように話し合い、改善していきたいと思えます。」とメールで謝罪を行った。

園名	蓮美幼児学園もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	山口匡子
苦情受付担当者	中村友子
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	保護者から連絡帳にて、「水筒の中身を必須アミノ酸EAAにしているが、きちんとした理由があってそうしているのにどうしてダメなのか理由を教えてください。」とご意見いただいた。
解決方法	お迎え時に保護者の健康や食に対する考え方、気持ちを十分に理解をした上で、園の方針やなぜだめなのかを説明することでご理解していただいた。しかし、「仕事からどうしても家族に体調を崩させたくないため、時々でよいので持参させてほしい。その際は午前中で飲みきれぬ量にするので。」というお願いがあったため今回は了承をした。ただ子どもにはこういうものが水筒に入っていることを周りに言わないようにしてほしいということをお願いをしてご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	山口匡子
苦情受付担当者	佃美和
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	当園に通っていた園児がご自宅で亡くなったことで、告別式に参列することになり参加、不参加のアンケートをとった際に保護者から「どういう経緯でそうだったのか教えてほしい」と看護師に対して質問があった。「園で蔓延したインフルエンザが原因で園に対しての怒りがあるかもしれない。参列してる園児に危害をくわえてきたらどうする。責任はとれるのか。」というご意見をいただいた。
解決方法	保護者にお電話で、「大好きな保育園のお友だちたくさんに見送られたいというのが一番の願いだったこと。今日の告別式でのお父様のお話でも園に対しては感謝の言葉ばかりで、園に対しての怒りなどはまったくありませんでしたということ。そしてお母様が「なんであの時救急車を呼ばなかったんだろう」それだけが後悔なんです。保護者のみなさんにもそれを伝えてほしいという願いがあり今回、みなさんにお伝えさせていただいたのと、参列することにしました。」と話をすると、「そうだったんですね。本当にお辛いですよね。わかりました。わざわざご連絡ありがとうございます。」とっていただけた。

園名	蓮美幼児学園芦屋川ナーサリー
苦情解決責任者	松浦敬子
苦情受付担当者	小林木生里
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	体操教室の課外参観のお知らせが保護者へ届いておらず、参観に参加できなかったとご意見いただいた。
解決方法	体操教室から直接連絡が入っていると思い込んでいた。保護者にはこちらの確認を怠ってしまったことに対して謝罪をした。別日に再度、参観日を設け参観していただいた。

園名	亀高保育園
----	-------

苦情解決責任者	小足典子
苦情受付担当者	佐野そのみ
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	新型コロナウイルスが明けたので、早く園内に親を入れてほしいとご意見いただいた。
解決方法	保護者からのお声をいただいたタイミングでは、既に送迎時にも保育室まで入室していただく準備をしていたので、その時期を早めて対応し、保護者に納得していただけた。

園名	蓮美幼児学園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	個人懇談の日程を兄弟で同日にしてほしい。また、個人懇談の日程決定用紙にクラス名が書いていなかった為、兄弟どちらの物かわからない。とご意見いただいた。
解決方法	日程を同日にするのは各クラスで日程を組んでいるため難しい事と日程決定用紙にはきちんとクラス名を書くことをお伝えし、ご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園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	近隣の方より、室外機に園の土地の草のツルが絡みついているとご意見いただいた。
解決方法	すぐに草刈りを行い、気を付けて早めの対応をしていくとお伝えし、ご理解いただいた。

園名	蓮美幼児学園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	鼓笛の練習について、ZOOMで習い事をしている為、特定の曜日、時間は音を出して練習をしないでほしいとご意見いただいた。
解決方法	お聞きした曜日、時間は音を出しての練習は中止することでご納得いただいた。

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	近隣住民の方から「横断歩道を歩行しようとしていた時、歩行者に気付いて止まってくれると思っていたが、止まってくれなかった車があったのでヒヤリとした。その車の持ち主が近隣の児童施設だと思ったので電話しました」という旨の連絡が入った。
解決方法	園長が横断歩道の場所を聞いたが、当園からは遠い横断歩道であり、その時間帯はその横断歩道付近を車で通っていない。注意喚起として受け止め、歩行者に気をつけて運転するよう、改めて職員に周知した。

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	前川明子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	R5年度運動会の実施において、0, 1歳児クラスを実施しない事が納得いかない。また、その件に対して、事前に疑問を伝えていたにもかかわらず、園長からの回答を得ることなく、決定事項の文章が提示された事で、園長に対して不信感を感じる。
解決方法	コロナウイルス感染対策が緩和され、運動会実施において色々な園の情報を聞き、0, 1歳の運動会実施をしていない園が多数ある事を確認し、千里丘北キンダースクールでは生活発表会で1年の成長をみていただく場を今まで通り継続し、0, 1歳児の運動会を実施しない旨を改めて伝えた。一方で、園庭での運動会開催は、コロナ禍における保護者の見学者数よりも増やして実施する事としており、園長が保護者へ回答を

	<p>しっかり伝えなかった事は、園長が伝えずらい話を保護者にしっかり向き合って伝えられなかった過失であったため謝罪をし、以降は問い合わせを受けた事には真摯に向き合って回答をしていく事を伝えた。</p>
--	--

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	<p>担任なので大事にはしたくないが、運動会の見送りの際に挨拶したが無視された。運動会中も我が子への対応が他の子と違ったり、平等ではないのが気になった。子どもは全く気にしていないが、親としては気になってしまう。また、以前に遅れて園庭に行った際も、担任からは声掛けすらなく、他のクラスの先生が近づいてきてきて対応してくれた事がある。人間なので、合う合わないはあると思うが、態度に出されるとこちらとしても態度が硬化してしまう。本件について、担任からの謝罪等は不要。当方は園内で話が広がる事も望んでいない。子どもに矛先が向いても困るので、穏便に処理をお願いしたい。また、子どもの来年度の担任については配慮していただきたい。</p>
解決方法	<p>嫌な気持ちにさせたことについての謝罪と、個人名を出さずにしっかりと該当職員に対して指導をしていく旨を伝えた。職員会議においても全体に向けて、子ども達と保護者への対応について話し合い、担任に一人ずつ発言してもらう事によって、それぞれ考え方やコミュニケーション方法について理解を深めた。特に該当職員が自身の気づきとなるように促し、意見交換を行った。</p>

園名	蓮美幼児学園第2とよすナーサリー
苦情解決責任者	廣本祥子
苦情受付担当者	木村未里 加藤恵
第三者委員（苦情受付担当者）	櫻井けい子 濱田実 本多彰人

<p>苦情内容</p>	<p>前年度からICT導入にあたり、アプリを活用した園の運営についての課題を保護者に共有してほしい。また、アプリと保護者証の2種を用いた登降園の運用については保護者にとって過度な負担であるためやめてほしい。</p>
<p>解決方法</p>	<p>開始時期に、保護者が納得、理解できるような説明が十分できていなかったと考え、再度、意義や利用について職員内でも考えた結果、より使いやすいアプリを法人とも話し合い、別のアプリへと切り替えてみることにした。その際にはどのような活用ができるか、園としてどのようなねらいをもってアプリを導入するか、利用方法など園だよりやお知らせ機能を使って知らせた。また他の保護者より質問等があったり、保護者の使用状況を把握して困っているであろうことなども早めにその都度、園だよりやお知らせ機能を使って知らせていくようにした。また、保護者証は入室するためのセキュリティーの役目が大きく、アプリでの登降園管理とは目的が違う旨を伝えた。保護者証をインターフォンに見せて、職員が鍵を開けるという部分では、インターフォンのトラブルや職員が保育中だとすぐに出られない場合も実際あり、ご不便をにかけている部分もある。また、現代社会に追いついていないというご意見もあるので、今後どのように改善していけるか本部とも相談する旨を伝えた。それぞれの目的を伝えることと、現状設備環境的に今が最善の安全策と伝えることで、ご理解いただいた。</p>

<p>園名</p>	<p>蓮美幼児学園第2とよすナーサリー</p>
<p>苦情解決責任者</p>	<p>廣本祥子</p>
<p>苦情受付担当者</p>	<p>木村未里</p>
<p>第三者委員（苦情受付担当者）</p>	<p>櫻井けい子 濱田実 本多彰人</p>
<p>苦情内容</p>	<p>担任がお迎え時いなかったり、申し送りがきちんとされていない。</p>
<p>解決方法</p>	<p>子育てで時短勤務の職員を一名配置していたことや違う担任が有給をとった日などは実際、担任がお迎え時間にいない日もあったため、クラス間での申し送りを今まで以上に密にしていくことと、午後に入る職員を固定化すること、連絡帳やお知らせ機能を利用し、時</p>

	短勤務であってもコミュニケーションや申し送りをできるようにした。
--	----------------------------------

園名	蓮美幼児学園第2とよすナーサリー
苦情解決責任者	廣本祥子
苦情受付担当者	木村未里
第三者委員（苦情受付担当者）	櫻井けい子 濱田実 本多彰人
苦情内容	保護者証を忘れた保護者が申し出たにも関わらず、何度も保護者証の提示を求められた。言い方も命令口調であり不快だった。
解決方法	園長より対応が適切でなかったことと指導が行き届いていなかったこととお詫びした。職員会議を開き、改めて保護者が入室する際の対応の仕方を職員で共有した。朝の保育時間の職員の配置や職員の職務分担の見直しを行うとともに、保護者が朝の準備で忙しい中、毎日子どもを送り届けている気持ちに寄り添い、対応することを心がける。

園名	蓮美幼児学園第2とよすナーサリー
苦情解決責任者	廣本祥子
苦情受付担当者	木村未里
第三者委員（苦情受付担当者）	櫻井けい子 濱田実 本多彰人
苦情内容	保育中の集団遊びの中で、他児とぶつかり負傷した。そのことに対して相手にケガの状況を伝えないことや、通院など園の対応が十分でないと感じる。
解決方法	本部の職員も同席の上、保護者と面談を行い、きちんと対応することを伝えた。通院時のマニュアルを作成し、職員にも会議で周知した。園の中で起こったケガについては園の責任であることは重々伝えた上で、園長より相手の保護者の方に伝えた。園医で処置をした後も定期的に診てもらうようにした。

園名	蓮美幼児学園第2とよすナーサリー
苦情解決責任者	廣本祥子
苦情受付担当者	加藤恵
第三者委員（苦情受付担当者）	櫻井けい子 濱田実 本多彰人

苦情内容	運動会について、コロナの規制緩和で参加者数を増やしたことにより、席が見えづらくなるため、観覧席を作ってほしい。
解決方法	参加者を増やしたことで、園児が走ったり、演技をする場所が狭まるため、観覧席は保護者席の一番前の席の真ん前にしゃがんで見ることと、職員不足で観覧席に案内したり、退席を促す職員が配置できないことをご理解いただき、観覧席を設けることにした。保護者がルールを守って、自分たちで速やかに動いてくださり、運動会中、問題なく時間も予定通りに終了することができた。

園名	蓮美幼児学園第2とよすナーサリー
苦情解決責任者	廣本祥子
苦情受付担当者	加藤恵
第三者委員（苦情受付担当者）	櫻井けい子 濱田実 本多彰人
苦情内容	園行事の日程変更にともない、英語の課外授業の日も変更になった。年間スケジュールでお休みをしないようにしているので急な変更は困る。
解決方法	配慮が足りなかったことをお詫びした。課外授業の会社と相談し、園の都合で変更してしまった理由から、該当の子どものみ振替対応をしていただいた。

園名	蓮美幼児学園唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	井田博
苦情受付担当者	乗松香穂 田中春奈
第三者委員（苦情受付担当者）	成田逸俊 杉山泰子
苦情内容	保育園でお腹を壊した。またトイレで排便時に少しパンツに付いていたとのことで、家で聞いてみるとトレーナーを脱いだからお腹を壊した、トイレに行きたかったが言えなかったと子どもからも聞く。保育者と園児との信頼関係に不信感をもたれ、事実確認に来られた。
解決方法	貴重な意見を教えていただいたお礼を伝え、全職員で共有し保育を見直していくことをお伝えした。トレーナーの脱着について、寒い時期でもあるが外に出て運動あそびなどする場合は、脱ぐことを奨励しており、汗ばみ風邪を引きやすい観点から、室内など温度調整しながらトレーナーを脱ぐことに

	しているが、今後は本児の思いに寄り添いながら丁寧に関わっていくことをお伝えした。また、昼礼で今回のことを共有し、該当職員には個別で話す時間を作った。
--	--

園名	蓮美幼児学園唐崎キンダースクール
苦情解決責任者	井田博
苦情受付担当者	弥園真希
第三者委員（苦情受付担当者）	成田逸俊 杉山泰子
苦情内容	子どものケガについて保護者から電話があり、以前にも小さいケガがあったとのことで、不信感を持たれた。翌日降園時に話を聞きたいとの申出があり、主幹が対応。責任感がないのではないか、保育の質や保育士の質も下がっているのではないかとのご意見いただいた。
解決方法	状況については、主幹が事実確認はしていた。園長からも謝罪済みであった。降園時であり、他学年の子どもたちも多数いる状態で、頬をぶつけたようで応急処置をしたものの、担当職員が状況を把握できておらず。園児に直接確認した経緯を保護者に伝えた。子どもの人数と保育者の人数が適正であること、ケガに対しては園児に痛い辛い思いをさせてしまったこと、保護者に不安を与えてしまったことを謝罪し、再度職員全員に日々の保育、言動を振り返り、見直し共有できるように、園長、主幹が責任をもって職員たちに指導していくとお伝えした。

園名	北千里児童センター
苦情解決責任者	大田正義
苦情受付担当者	園部依代菜
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	来館者から「赤ちゃんの駅」に鍵が掛かっている。山田では鍵をを掛けないでと言われているのに、どうして鍵を掛けるのかとご意見いただいた。
解決方法	授乳室ではなく「赤ちゃんの駅」として父親もおむつ替えに使用することや複数の方が授乳する広さではなく、もしも、緊急を要する場合は、静養室を使用させていただき旨を説明。帰りには「ありがとうございました

た」との言葉をいただいた。

園名	北千里児童センター
苦情解決責任者	大田正義
苦情受付担当者	園部依代菜
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	来館者には靴を脱いでと言っているのに、上靴とは言えど職員が靴を履いているのは、いかがなものか。上靴を使用するのであれば、来館者にスリッパを準備しておくべきではないかのご意見いただいた。
解決方法	職員も土足厳禁箇所については、来館者と同様に靴を脱いで職務にあたるよう、運用を変更した。

園名	北千里児童センター
苦情解決責任者	大田正義
苦情受付担当者	園部依代菜
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	児童センター内の案内プレートにルビが打たれていないので、幼、児・小学1年生にはわからないのご意見いただいた。
解決方法	即対応し、ルビ入りの案内プレートに変更した。

園名	北千里児童センター
苦情解決責任者	大田正義
苦情受付担当者	園部依代菜
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	施設周りの植栽の雑草に対して生えすぎているのご意見いただいた。
解決方法	雑草を刈り取りを行った。なお、次年度は計画的に植栽の手入れをおこなうことを約束した。

園名	北千里児童センター
苦情解決責任者	大田正義
苦情受付担当者	園部依代菜
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦

苦情内容	電池の寄付・色鉛筆の寄付のお願いに対して、「消耗品が買えないほどまで財政状況が逼迫しているのか。納めている税金は、どこに消えているのかとご意見いただいた。
解決方法	電池寄付の「ピンチ」などの表記については、誤解を生んでしまったことに対しての謝罪をした。今後は表記について考えると伝えた。なお、色鉛筆の寄付についてはシルバー世代との交流の意図を説明した。

園名	千里丘北育成室蓮の子
苦情解決責任者	宮宗洵
苦情受付担当者	楽満祐貴
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	子どもがクラスの子から嫌な言葉を言われ、ショックを受けて家で寝る前に泣いてしまったことについてご意見いただいた。
解決方法	該当の児童に個別に聞き取りを行い、事実確認の後、謝罪の場を設けた。どうして言ってしまったのかも含めて話し合いをし、それぞれの保護者へも連絡を入れた。学童での関わりもしっかりと見ていく旨の話もお伝えした。

園名	千里丘北育成室蓮の子
苦情解決責任者	宮宗洵
苦情受付担当者	楽満祐貴
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	学校に忘れ物をしたことに登室した後に気づき、取りに帰った。忘れ物を探したが見つからず、帰宅予定時間となったため、学童に戻らずに習い事へ向かった。児童の居場所について保護者より連絡があった。
解決方法	学校と学童が離れた場所にあるため、学校に忘れ物をした際は、取りに帰ることが出来ないことを全体でも話をした。該当児童の保護者へも事情を説明し、今後の学童としての対応も話をした。

園名	千里丘北育成室蓮の子
----	------------

苦情解決責任者	宮宗洵
苦情受付担当者	鷺見まひろ
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	学童から帰る際に本児が靴に落書きをされていたのに気づいた。保護者の方も学童へ来られ、今後の対応について話し合いを行った。
解決方法	同様のことが二度と起きないように学童でも周知・対策をしっかりとし、子どもたちへも今回のことをふまえて物の大切さ・人の物であるという意識を持つように声掛けを行なった。その後、保護者の方へ本児の学童での様子を担任から電話などでお伝えした。

園名	千里丘北育成室蓮の子
苦情解決責任者	宮宗洵
苦情受付担当者	松岡友紀
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	お迎え降室の連絡を受けていたが、誤って児童一人で退室させてしまった。結果、保護者との入れ違いが発生した。
解決方法	保護者へは経緯を伝え、謝罪をした。連絡事項の再確認を行ない、クラスに入る補助職員との共有もしっかりとすることを話し合った。児童とも連絡事項を確認し合いながら、同じ過ちのないようにする。

園名	千里丘北育成室蓮の子
苦情解決責任者	宮宗洵
苦情受付担当者	松岡友紀
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	児童が他児童に対して容姿に関する悪口を学校や学童で言ったことで、保護者から連絡があった。厳重な注意と見守り、相手の保護者への連絡をという要望があった。
解決方法	保護者が学校にも連絡したため、学校とそれぞれの児童の様子を共有、聞き取りや当人同士の話し合いの後、保護者へ連絡をし、ご納得いただいた。学童では当人同士で話し合いを重ねる。

園名	蓮美幼児学園芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大野千春
苦情受付担当者	平野敦子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	近隣より、子どもの声がうるさい、職員と保護者が話している声がうるさい、音楽がうるさい、窓を開けな いでほしいなどのご意見があった。
解決方法	換気のために窓を開けている場合がある事、近隣や保 護者への挨拶等、必要なことでもあることをお伝え し、必要以上に大きな音ができることのないよう配慮し た。

園名	蓮美幼児学園芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大野千春
苦情受付担当者	平野敦子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	子どもの言葉遣いが乱暴で注意すると〇〇先生が言っ ていると言っていた。子どもが真似するので気をつけ てほしいとご意見いただいた。
解決方法	職員会議で全体に共有し、正しい言葉遣いで保育をす るよう徹底した。保護者には謝罪と該当職員に確認 し、以後ないように職員間でも共有する旨お伝えし、 ご納得していただいた。

園名	蓮美幼児学園芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大野千春
苦情受付担当者	平野敦子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	肌かぶれの原因が山芋であると医者から言われている のに、保育士が「山芋じゃないんじゃない」と子ども に言った。子どもが戸惑うので今後気を付けてほし い。
解決方法	保護者には謝罪し、該当職員が不明なため、職員会議 で全体に共有し、子どもを不安にさせるような言動を しないように周知した。

園名	蓮美幼児学園芦屋山手ナーサリー
苦情解決責任者	大野千春
苦情受付担当者	平野敦子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	荷物が入れ間違っていた。
解決方法	保護者には謝罪をし、子どもが自分自身で荷物整理をする学年でも、最後に保育者が点検することを徹底するようにした。

上記の園以外の苦情はありませんでした。