

令和3年度（R3.4.1～R4.3.31）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
苦情内容	玄関の植木の落ち葉が多すぎる。いただき物かもしれないが、公害とも言える量の落ち葉が出る木は切るべきである。
解決方法	1日2回掃除をしているが、強風のため追いつかない状態である。剪定はしているがすぐに葉が増え始めるため、手が届く範囲は高枝切りバサミで切るようにする。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	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
苦情内容	子ども間でのいじめがある。無視はいじめで、ごっこあそびでもいつも役が決まっているのに、先生は見過ごしているのではないか。帰園後の公園あそび中の子どもたちの親も、自分の子どものあそび方に興味がないのか注意しない。
解決方法	ごっこあそび中など、気になる部分のルールはその都度伝える。

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	西村純子
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	お箸が短期間で2回も園で紛失している。
解決方法	当園時、受け入れ対応の職員がお箸の有無を確認する。また、日中にも適時、担任が確認をする。

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	中西香月
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	参観で劇を見せて欲しい。
解決方法	コロナ渦で休園もあったことから動画にて配信をした。参観時間が短く、子どもたちから距離を取ることでできる合奏などの参観を行った。また、参加人数を1名に限定していたためライブ配信も行った。

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	中西香月
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	運動時のマスク着用はやめるべきである。
解決方法	コロナ罹患者と休園が続いたことから運動中もマスクを着用していたが、外すように徹底した。

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	中西香月
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	参観などの保護者座席のくじ引きが納得できない。
解決方法	保護者の意向に寄り添える形にしていくため、今後はくじ引きをするかどうか保護者へアンケートを取って決めていく。

園名	まつやまちナーサリー
苦情解決責任者	中島慶子
苦情受付担当者	柏木久弥
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	諸費未納金について、4ヶ月間未納のため声掛けしたところ、支払うつもりでいたのに支払わないのを決めつけられて話をされ、不快な思いをした。
解決方法	職員は決めつけて話をしたつもりはないが、伝え方が悪く不快な思いをさせてしまったことに対して謝罪をした。今後、引き落とし日を早めに知らせ、事情があって未納の場合は園長より声掛けをする。

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	藤原早希
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	入園前に生活管理指導の提出がわからない。
解決方法	担任との入園前面談での説明不足により誤解が生じていたため、後日、園長を交えた三者面談で詳しい説明を行った。

園名	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
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	近隣より、「子どもの声がうるさい」「門前に立っているガードマンがコロナ渦なのに挨拶してくるのが迷惑」「子どもが駐車場を足りまわっていて危険だ」「楽器の音がうるさい」と意見があった。
解決方法	保護者や職員に周知させ、張り紙でも注意を促した。

園名	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
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	連絡帳の内容が真実と異なっている。また、布団を使用していないにもかかわらず、布団代が口座から引き落とされている。
解決方法	連絡帳は経緯と担任の不手際を謝罪し、布団代も確認ができていなかったことを謝罪した。

園名	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
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也

苦情内容	コロナで欠席している児童に対して、クラス集合写真 掲示は配慮がなされていない。
解決方法	当方の至らなさを謝罪し、掲示を撤去した。

園名	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
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	コロナ渦で園に立ち入れないことも多く、園での子ども の様子がわからない。
解決方法	コロナ渦で行事が開催できないこともあるのでブログ だけではなく、日常生活の動画を配信をしていく。

園名	亀高保育園
苦情解決責任者	一ノ瀬るり子
苦情受付担当者	加納知江
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	今までは進級に際し、以前は持ち物に関する詳しい手 紙があったが今回はなかったので出して欲しい。
解決方法	以前は保護者に用意していただいていたが、新型コロナ ウイルスの影響で全て保育士が用意している旨を説 明し、説明不足を謝罪した。

園名	亀高保育園
苦情解決責任者	一ノ瀬るり子
苦情受付担当者	加納知江
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	小学校への練習のために用意したハンカチ、ティッ シュ用のポシェットを友達を持って来ているのに、う ちの子どもは持って来てはいけないと言われたのでな ぜか説明して欲しい。
	どの子どもに対しても同じ対応をしている。また、コ

解決方法	コロナ渦で個人のハンカチは使用しないため、ポシェットの用意は必要ないという対応で統一していることを伝えてご理解いただいた。
------	---

園名	亀高保育園
苦情解決責任者	一ノ瀬るり子
苦情受付担当者	加納知江
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	コロナ感染発症による休園中の濃厚接触者の判定が遅い。また、情報を何度も電話やメールで知らせべきである。
解決方法	感染発症後は江東区と連絡を取り合い、指示を受けてから対応していることを説明し、時間がかかる場合があることもご理解いただいた。

園名	亀高保育園
苦情解決責任者	一ノ瀬るり子
苦情受付担当者	加納知江
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦
苦情内容	子どもがスカート履きたがるので履かせてはいけないのか。
解決方法	体育あそびで引っかかることによる怪我に繋がる場合があり、安全のためにズボンを勧めているが、スカート自体は禁止していないことを保護者に説明し、判断をお任せした。

園名	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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	運動会見学の参観人数を2名にしてほしい。
	前年度は運動会が中止となり、保護者の期待も高まっ

解決方法	ていたが、感染対策に努めながらの運動会開催となったため、1名のみでの参観となった。対応として、ビデオ撮影を自由にし、園で撮影したビデオを提供することによって家族で共有できるようにした。
------	--

園名	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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	見学者対応が悪い。
解決方法	施設の立地上、近距離に似たような名前のグループ園が4園あり、保護者が間違っ園を見学に来られるため、しっかり情報共有をすることと連携を取ることをグループ園の4園で確認した。

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	富澤雅子 青木朝美
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	コロナ渦の兄弟が発熱した時の対応が悪い。
解決方法	本来であれば、コロナの状況により預かれないが、園と保護者の認識の違いがあり、園児が登園してきてしまった。預かれないことを丁寧に説明し、謝罪をした。もっと、丁寧な説明ができるように職員で周知徹底する。

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 青木朝美
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	休園措置のメールに詳しく詳細を載せて欲しい。
解決方法	濃厚接触者の特定には時間がかかることや、個人情報となるようなことは伝えることができない旨を伝え納得してもらった。

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	小山保代
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	園から音漏れについて近隣より、園舎の窓が開いていると子どもの声や音が大きいため、家の窓を開けられないので窓を閉めて欲しい。
解決方法	直接来園での申出だったので事情を話した。コロナ渦で換気を行いながらの保育を余儀なくされている実情を伝え、迷惑をかけていることを謝罪した。事情を理解いただき、お互い歩み寄る形で話し合いを行った。

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	園児のマスク着用は強制なのか、着用した方がいいのはわかるが、息苦しくても外さずに我慢してしまう場合もあるので声掛けを遠慮してほしい。
解決方法	あくまでもお願いとして保護者任意で着用してもらっている背景を伝え、身体的理由により着用していない子どももいる事実も話した。そのうえで、無理のない範囲での場面を選んだ着用の仕方を具体的に提案した。

園名	もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	井田博
苦情受付担当者	中村友子
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	コロナ濃厚接触の判定がわからない。マスクをしているのになぜ濃厚接触になるのか教えて欲しい。
解決方法	大阪市のコロナ感染マニュアルをもとに説明をして納得いただいた。

園名	もりのみやナーサリー
苦情解決責任者	井田博
苦情受付担当者	下林由佳
第三者委員会（苦情受付担当者）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	散歩中に人工芝でのランニングで躓いたが擦り傷であり、看護師の判断でもあったため、ワセリンのみの処置で帰したが、傷が残るかもしれないのにどうして病院で受診してくれなかったのか。
解決方法	両親に園長・看護師・担任より詳細経緯を説明し謝罪した。翌日病院で受診し、診断結果は数日で治るとのことで、4日で傷も残らず完治したため、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	小林木生里
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	車登園についての以前からのルールを一部変更したがわかりづらい。また、こちらが真面目にルールを守っていても守らない保護者が多い。
解決方法	駐車場が2台しかとめられないため、車登園を廃止し、在園児のみ卒園まで可とした。また、徒歩や自転車登園の呼びかけを再度行った。

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	小林木生里
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	マスク着用にあたり、保護者に向けて配布した手紙に法人の方針とあるが、それについて法人の考えが聞きたい。
解決方法	法人の方針という誤解を招くような書き方をしたことについては謝罪し、マスク着用が強制ではないことを伝えた。

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	小林木生里
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	コロナ渦で玄関対応が一人ずつなのはわかるが、掲示物が多すぎて見にくくアナログすぎる。もう少しデジタル化して欲しい。
解決方法	玄関対応時の伝達を最小限にし、保護者向けのアナウンスは手紙の配布に加え、緊急時はケータイ連絡くんのメール配信に変更した。