

平成31年度（31.4.1～2.3.31）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	加納知江
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	帽子を園に持っていったがなくなってしまった。
解決方法	朝の荷物整理の時に、帽子をひとまとめにしていたが、名前のついた整理箱に帽子を片づけることにした。

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	加納知江
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	完了食の子どもに普通食の子どものおやつを出してしまった。
解決方法	冷蔵庫におやつが入っているのを忘れていたため、保育士も栄養士もおやつの時点で献立の確認を行うようにした。

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	加納知江
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	園前の駐車場がいっぱいの時の印が見えない。
解決方法	印がよく見えるように置くようにした。

園名	うえしおキンダースクール
苦情解決責任者	熊谷育子
苦情受付担当者	征木ちひろ
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	園庭での活動の音がうるさいとの電話があった。
解決方法	声を下げるように伝え、次に使うクラスにも注意を促した。

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）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	病院に行かないといけないのなら、段取りがあるから、事前に連絡がほしい。お迎え時に今日中に行ってもらわないと、明日受け入れできない、という回答はないと思うとご意見をいただいた。
解決方法	お迎え時の伝達の仕方、夕方に通院をお願いするなら、事前連絡は必ず必要と職員に共有する。

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）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	横断歩道の途中で、保育士が子どもを叱るのは危険だからやめてほしい。ドライブレコーダーにも撮っていると、宗教法人本園に電話が入る。（どの園か不明）
解決方法	決して横断歩道上で注意したのではないが、危険上注意するのも安全に配慮し、周りにも迷惑かけることのないように職員会議で共有した。

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）	本田和彦 中尾信也
苦情内容	園庭に夜、猫が侵入して糞をそこかしこにするので、クレゾールを薄めたものを通り道に撒いて予防。今、窓を開ける季節なので、「匂いがきつい」からやめてほしいとご意見をいただいた。
解決方法	撒くのをやめ、地道に朝、糞をとる。

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	熊谷育子
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	給食室排気口から出る音や、煙に対するご意見。
解決方法	調理が終了するころまでは、どうしても使用するが、調理後はできるだけスイッチをきるようにする。

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	白井明美
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	子どもの声が「うるさいので 静かにしてくれませんか」と電話があった。
解決方法	電話以後、園庭での活動を中止した。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
苦情受付担当者	坂本実加 長田千津子 土井瑞稀
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	園前の道路に違反駐車している車が多数あり、迷惑なので注意をしてほしい。
解決方法	保護者の皆様に、車による登降園をご遠慮願う案内配布をし、また口頭で車での送迎をしないように伝え、その場を見かけたら職員が適時注意をする事を伝えた。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
苦情受付担当者	坂本実加
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	運動会中止時における振替日の設定がない事に対するご意見を頂いた。

解決方法	原則、中止としていたがいざ運動会が中止となると子どもたちのためにも何らかの形で実施する事が望ましいという見解に至った。急ぎよ、エディオンアリーナを借り、幼児クラスの演技披露会と乳児クラスは秋の参観時に保護者に見てもらおう機会を設定した。
------	--

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
苦情受付担当者	岡本侑生
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	ケガに対する今後の対応について、保護者から対応を聞かれる。
解決方法	保育の見直しを行い、子どもの動線を予測した職員と教具・機材の配置を検討し、また活動時のルールを作り、わかりやすく子どもたちに伝えていく事で事故防止につなげていく事を保護者にお伝えし、ケガのないように努めていく事を伝えた。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
苦情受付担当者	佐々木晴香
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	ケガに対する説明が不十分で、経緯と対応について求められる。
解決方法	担任と補助職員の申し送りがうまく機能しておらず、伝え漏れがあった。送迎時に伝える内容の申し送り方法の見直しを行い、場合によっては担任・主任が保護者に伝える体制を確認し、保護者にご説明した。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
苦情受付担当者	坂本実加 岡本侑生
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	連絡帳にて「発表会の配役、卒園式の記念品の代表授与、運動会のシンバル等々を担当したかったが選んでもらわれなかった。」どのように配役を決めているのか知りたいと記載があった。
解決方法	担任が各行事の役割選定についての経緯と概要を伝えた。日常生活面から適正や担任の選抜に対するお子様への意向を伝え、お母様にご理解をいただいた。その後、お父様から更に説明が連絡帳でほしいと記載があったため、改めて園長・主任・担任で回答したところ、ご理解をいただいた。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
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	保護者が園児のお迎えに車で来られ、隣の会社のガレージ前に駐車をしたところ、隣の会社の方が注意をした。その場で保護者と口論となった。
解決方法	口論をした後、二方とも解散してそれぞれ家、会社へ戻った。翌日の登園で、保護者にはあらためて車での来園はご遠慮願いたい旨と、車で来られた場合は近隣の駐車場に駐車してもらうように伝えた。一方、会社には翌日園長が謝罪に伺い、今後、送迎について注意していく旨を伝えた。

園名	蓮美幼児学園たにまちナーサリー
苦情解決責任者	萱嶋浩然
苦情受付担当者	坂本実加
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	分園からの進級児に、不要な入園前健診の案内をしてしまい、不要に園に足を運ばせてしまった。

解決方法	分園で卒園式を終えた後、保護者から午後の本園での入園前健診は何時からかと問われた際に、健診不要にも関わらず開始時間を誤って伝えてしまう。保護者には、来られた際と、その後時間をおいて電話にて誤り、正確な情報提供を心掛ける事を伝えた。
------	---

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
第三者委員会（苦情受付担当者）	濱田実 櫻井けい子 本田和彦
苦情内容	職員の配置について。
解決方法	職員の配置の明確化を便りにて周知をした。

園名	認定こども園蓮美幼児学園 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	大垣紀夫
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	園の草、ツタが伸びてきて民家のクーラー室外機にからみつきそうになっている。
解決方法	早急に草刈りをした。 斜面にシートをかぶせ、日光が当たらないようにし、草が伸びないようにした。また、メンテナンスもしていく。

園名	認定こども園蓮美幼児学園 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	山口朝美
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	降園時パンツからオムツに履き替えて欲しい。
解決方法	降園時は必ずオムツに履き替える。 本人がオムツに履き替えることが嫌な時はお母様にオムツをお渡しし、履き替えをしていただく。

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	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	加配男児による同じクラスの女児へのひっかきが相次いだ。女児の保護者より、男児のことはよく理解しており、仕方のないことだと頭ではわかっているが、職員に謝罪されるとどうしても「いいですよ」「大丈夫です」と言わざるを得ない。モヤモヤしているとの訴えを受ける。
解決方法	園として、園だけの問題ではなくなっていると感じているため大津市家庭相談室・発達相談員・加配男児保護者とも相談を重ねていることを伝える。職員が謝罪し、了承せざるを得ない状況を作っていたことを謝罪した。ケガの時の保護者対応については職員全員で共有していく。

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	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	登園時、ある職員と目が合ったので保護者から挨拶をしたが返答がなかった。子どもに挨拶するように教える立場の人が挨拶しないのはよくないと指摘を受ける。
解決方法	当該職員に挨拶は相手に伝わらないとしたことにならない園内外でも保育教諭としての自覚をもって地域の人も含め挨拶をしっかりと意識してすることを伝えた。

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	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	雨の日の送迎の際、車の出入りで園庭の砂が道路に流れ出ると近隣の方よりご意見。

解決方法	天気の悪い日は園庭を閉鎖し、こまめに道路の清掃を行うようにする。
------	----------------------------------

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	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	朝の受け入れ時、声を掛けても返答がない先生がいる。何度も話しかけてやっと対応してもらえる。
解決方法	今後は当該保育教諭ではない者が受け入れを担当することとする。本人にも挨拶や保護者対応の大切さを伝え、今までの自分の対応を考え直し、受け止めてように伝えた。