

令和6年度（R6.4.1～R7.3.31）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	藤原恵里
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	熱を計測した際、体温計が折れて園児の脇の下に擦り傷ができてしまった。
解決方法	全クラスの体温計を回収し新規購入・購入時期を明記の上、在庫管理をするようにした。

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	増田洋子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	公園で園児が遊んでいる際、おともだちの手があたる。担任は確認したが本児が言ったところにはなかったなのでそのまま帰すも帰宅後本児が痛いと言ったので確認するとひっかき傷ありことの連絡があり謝罪を求められた。
解決方法	本児の保護者に対して謝罪。職員会議で同様なことが起こった場合、注意深くケガのチェックする。

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	熊谷育子
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	近隣の方から近隣のビルの解体工事の砂が自宅に入ってくる。うえしおがマメに掃除をするれば自宅に入っていないので掃除をしていただきたい。
解決方法	土砂掃除の実施。

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	中野真由美 小谷靖子
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「保育園で怒られた、怖い」と自宅で云う保護者から職員の数が少なく感じるし状況を知りたい、保育士の園児へのことばかけも気になると連絡があった。
解決方法	保護者への謝罪・不安思っていることにはっきりと対応して安心してもらえるようにする。職員にも周知し子どもの寄り添い言葉を選んで話すように努める。

園名	山三育成室すずめ
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	夏季遠足の実施時期に関する意見と対応について保護者より、暑さの厳しい時期に行う遠足について、「熱中症などの健康面への影響が心配」との意見があった。
解決方法	今後の遠足については、夏季（特に猛暑が予想される時期）を避けた日程での実施を検討し、児童にとって快適で安全な活動となるよう配慮する。また、当日の移動手段については、公共交通機関（バス・電車等）を積極的に活用する方針とし、徒歩移動による身体的負担の軽減を図る。遠足の内容や行程についても、児童の年齢や体調に応じた適切なプログラムとし、安全管理を徹底している。保護者からの意見をもとに、今後もより安心して参加ができる行事づくりに努めていく。

園名	山三育成室すずめ
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	懇談会の内容充実に関する意見と対応について保護者より、「懇談会をより有意義で、子どもの様子を深く知ることのできる機会として充実させてほしい」との意見をいただいた。

解決方法	懇談会の冒頭では、児童の日常や活動の様子をスライド形式で紹介する。写真を通して、子どもたちが育成室でどのように過ごしているかを、視覚的にみてもらえるよう工夫している。その後、学年・クラスごとのグループ懇談にて、担当職員が各児童の取り組みや日々の関わりの中で見られる成長の様子を、可能な限り具体的に伝える。これらの取り組みにより、児童の育ちの過程を保護者とより深く共有し、家庭と育成室が共に歩むあたたかいつながりを育んでいく。
------	--

園名	蓮美幼児学園てんまぐうナーサリー
苦情解決責任者	野口尚哉 坂本実加
苦情受付担当者	野口尚哉 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	お迎え時の保育士による保護者対応。保護者の前で、子どもに本日の悪かった点を言わせるのは辞めてほしいと意見があった。
解決方法	対応保育者に問題があったことを謝罪し、当該保育者のみならず、職員共有をし指導を行なう。

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 坂本実加
苦情受付担当者	野口尚哉 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	こどもの個人的なこと（プライバシー）に関することを子どもの前で話さないでほしいと意見があった。
解決方法	担任・主任とで保護者対応を行ない、今後はプライバシーに関わる話は、子どもの前でしないこと、また他者に聞こえる場所では行わないことを職員共有・徹底し納得いただいた。

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	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	園内の感染症状況の掲示で、インフルエンザ1名と書かれていた。自分の子がインフルエンザに感染して休んでいるので個人が特定されてしまうのではないかと意見があった。
解決方法	園長が連絡帳にて対応した。感染状況は子どもの健康管理をする上で必要であることから、無くすのではなく、ワンフロアー（2クラス）ごとに記入することにした。掲示位置も内部の人のみが見れる位置に変更した。

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	アンケート内にてマイナスな意見に対して回答してないのではないかという意見があった
解決方法	今まで個人的な意見に対しては、意見を聞くというスタンスであったが回答が欲しいということから、個人名が特定できないものに関してすべてに回答をした。その後はその保護者からは何もなく満足してくれたようであった。自治体にも話をしている。

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
第三者委員（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	こどもが頭を強く5回もたたかれたということか。子どもがそのことを話してる動画もある。と意見があった。
	保護者に午睡チェック表、園内の廊下のビデオも見てもらう。こちらの見解は事実無根だという結論に至った。しかし、園長、担任のことは信じるがあなたのこ

解決方法	と(本児がたたいたという先生のことは)信じない。 市、役所にいう、弁護士、警察にもいって言い残し帰られた。しかし、そこから1週間何も保護者は言わず、市、役所には事前にこういうことがあったことは伝えているが、市、役所からも1週間たっても連絡はなかった。これらのことにより該当保育士心に傷が残り、次年度は退職を希望、保育士の仕事はもうしない、大阪も離れることを決意された。 保護者と1か月後に会うことができ、その時に聞くとやはり、思いは変わっていないとのこと。その後、参観、個人懇談の後に保育室の前を通りすぎたときに担任と会話をする。本児の言葉がうそ(違った)とは認めないが、この子は小さいからもう忘れてる大丈夫というようなことを話しかけてきた。担任がお父さんの言葉に傷つきもう退職すること、保育士をしないこと、人とかわる仕事はしない等伝えるとお父さんは謝罪。自分の言動に後悔された。
------	---

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
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	病院が検査をしてくれない。病院は自信をもって陰性だと診断している。そんな時に検査、検査といわれ、しないなら休んでくださいとまで言われた。また数日後には検査をしないのであれば診断書を提出してほしいと言われた。そこまで必要なのか。診断書には費用もかかる。園からのしおりには保護者記入の意見書もあるがそれではダメなのか。いろいろな病名は書かれているが、その病気以外のときはその意見書を利用してはいけないのか。二人も子どもがいて、大変な中、何度も何度も病院にはいけない。もう少し臨機応変な対応が必要なのと、入園のしおりもわかりやすくそのあたりを記入してほしい。と意見があった。
	ちょうどその時、園全体でインフルエンザが流行。また意見を言って来られた保護者のクラスが一番発症していたこともあり、看護師をはじめ園がピリピリしていたことをまずは謝罪。そのうえで集団生活におい

解決方法	て、検査をしてもらう事の大切さを伝え、本児も免疫が下がってるときでもあり、検査が不可能ならば感染を少しでも食い止めるため、違う病気に感染する恐れもあるからこそお休みをお願いする事や、医者診断書の提出の大切さも伝える。保護者もそのことはわかっていただけた。保護者記入の意見書の使用の仕方を園としてわかりやすくしていくこと、また、もし同じような時がことがあったときは、保護者に記入してもらい、こちらが病院に電話をして病状等診断結果を聞くことを話して保護者に納得していただけた。
------	---

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	保護者アンケートの依頼お手紙を配布し、回収がまだの保護者に担任が声をかけた時に提出したはずとあいまいな返事をされた。こちらでも再度確認したがやはりなく、再度お話をしたときに口頭で返事をもらったが、その後主任へこういうお手紙での回収は個人情報漏れる可能性もあるのではないか。どうにかできないものかと意見があった。
解決方法	ちょうどいろいろなことをキッズビューに移行していく準備をしていたところだったので、保護者にもそのことを話して理解していただいた。今年度は試行錯誤の中ではあるが保護者にも協力してもらいながら、配信、入力、確認の流れが定着してきた。

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
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	卒園式には参列したくない（親子ともども）担任の本児に対する対応が厳しすぎることに、1年を通して歓談をしても本児の悪いことばかり言う。改善策がない。連絡帳にも悪いことばかり書く。担任に対する不信感が爆発した様子であった。
解決方法	園長が保護者の話をしっかりと聞き、指導が至らなかったこと謝罪。保護者の大変さを共感しながらも本児のできないことはしっかりと話をさせてもらい小学校に向けての不安も話を聞いた。前年度の担任には信頼も厚かったためその先生にも協力してもらい本児が卒園式に参列したいと思えるようにかかわっていった。担任には卒園式最後の登園日の日まで本児が楽しんで保育園に通えるようなかかわり方をするよう話し合った。結果、卒園式には参列、何とか良好な雰囲気の中で終了することができた。結果、連絡帳記載については最新の注意を払うこと。悪いことは記入しないなど職員全員に周知した。

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
第三者委員会（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、子どもが駐車場で騒いでいてうるさい。職員と保護者の声がうるさい。音楽がうるさい。窓が開いている。などの意見があった。
解決方法	市役所を通しての連絡だったため、換気のために窓を開けている場合がある事、近隣の方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ることのないよう配慮した。また保護者にも降園後の子どもの管理をお願いした。

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
第三者委員会（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	お迎え後、家に帰ってオムツを見たら前後逆に履いていた。

解決方法	保護者に謝罪をし、自分でおむつを履くことができる 子も職員がしっかりと確認するように周知徹底した。
------	--

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	園だよりの子どもの名前の漢字が間違っている。以前もあったので子どもの目につくものであるので気をつけてほしい。
解決方法	大切な名前を間違えてしまったこと、初めてではないこととお詫びしすぐに訂正した。2名で確認しているが今後さらに注意するようにする。

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	連絡帳が入れ間違っている。
解決方法	保護者に謝罪し、個人情報に関わるものなので、今後ダブルチェックを徹底するようにした。

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	近隣の方が園の前に出しているゴミが風で散らばったため、集めたところ「泥棒！」と叫ばれた。
解決方法	通行の邪魔になっていたため、動かしてしまったが、「触るな。取るな。」とゴミに貼り紙がしてあるので、今後は触らないようにする。

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	登降園時の保護者証提示の協力を求めたところ、「保護者証の確認をせず、携帯していない保護者がいるにも関わらず、解錠していることがある。保護者証に意味はあるのか」と意見をいただいた。
解決方法	保護者証の取り扱いについて再度保護者の方にもご理解いただき、園児の安全確保や管理体制の強化を図る。

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 古川由紀子 田中康子
苦情内容	園舎の改修工事の為、近隣文化センターの敷地内に仮設園舎を設置し運営していたが、文化センターが休館日の登降園の門の開錠が大変だとの意見あり。また、日が暮れてからの敷地内の暗さが危険だとの意見もあった。
解決方法	休館日に限らず敷地に入るところの電気錠の番号を保護者に伝え解決済み。文化センター休館日でも敷地内の街灯をつけてもらうようにした。

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 古川由紀子 田中康子
苦情内容	親子遠足の参加方法について、前年度の子どもたちがほぼバス酔いをしたことで観光バス利用をやめて現地集合にしたところ、マイカー利用でない方は公共交通機関を利用していただいたが、不便さがあったとのアンケート調査で意見があがった。
解決方法	今年度は同じ場所にしたが観光バスを利用して実施した。

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（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	連絡ノートに、食事ですが、中期ではなく後期で提供してください。様子をみていけそうなら完了期で結構です。パンはやめてください。1才になっている子の成長に見合わない食事をそちらのルールを押し付けて提供しないことはやめてください。必要なら食事写真を確認しますと保護者からのメッセージを受けた。
解決方法	ノート記載のあった当日のお迎え時に保育者が詳しい内容を保護者から聞き取った。園側の給食提供、特に離乳食についての説明が不足していた。2度目の面談では、吹田市役所保育幼稚園課に公立ではどのように対応しているかを聞いたり、グループ園(自園調理と委託)での対応についても話を聞くなどして要件をまとめ、何をどのように伝えるのかをしっかりと整えてから園の栄養士の同席も伴い保護者様との話し合いの場を設けた。栄養士から食材の調理法、提供時の食材の硬さや大きさを細かく伝え、丁寧に謝罪と説明を繰り返した。少しずつ納得していただき、最終的に法人でのルールである「ご家庭で食べたことのない食品・食材は、給食で提供できない」を伝え、必ず家庭で試食をしてほしいとお願いをして理解をいただく事ができた。今後の課題として、入園説明会では食材だけでなく離乳食の形状や硬さ、調理過程がよりわかりやすく保護者に伝わるように、写真付きの説明書を作り栄養士から保護者に説明する時間を作るよう改善する。また、職員にも栄養士から離乳食研修を行い、理解を深めるようにする。

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（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦

苦情内容	朝の受け入れ時、保護者からタッパーを渡され、これがたくさん水筒の中に入っていましたと見せられた。中には園庭の人工芝に用いている緑のチップが入っていた。自分で入れたのではなく、〇〇ちゃんって子に入れられたと子どもが言ってました。再発防止に努めてくださいと意見があった。
解決方法	担任が出勤した際に内容を伝え、事実確認を行った。担任は把握しておらず、本児と〇〇ちゃんに確認した所、〇〇ちゃんがチップを入れた事が話してくれた。また職員からの聞き取りから昨日の夕方の園庭で発生した事がわかり、当時各クラスの担任3名同士で話しをしていた時間があったようで、園児たちの動静把握がしっかりできていなかった。 緊急で「動静把握義務」についての園内研修を行い、各自の意識を高めた。(同時にクレーム内容を職員共有した)仮に「(チップ)が体内に入っても便として排出されるので健康被害はない」ということを納品業者に確認し、保護者様へ報告した。 クラスの子ども達全体にも、「チップを水筒の中に入れない」等同様の行動について、とても危険なことであると話をした。 チップを入れた子から本児へあやまるように促し、もうしないようにと伝えた。 夕方お迎えの際にもう一度園長・副園長・担任から謝罪し、上記の4点を行ったことを伝え、再発防止策を説明した事で理解をいただくことができた。

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（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦

苦情内容	保護者からの電話相談で子どもが保育園に行きたくないと泣いて嫌がっている。今までのクラスはこんなことなかったのにという相談を受けた。以前に本児が登園時に泣いている事が多く心配した保護者から相談された保育者が、いつも登園後に泣いているわけではない事を伝えられお家ではいかがですか？と聞かれた事が保護者への不信にもなったようである。家庭では問題ないのに、家庭のせいにされたと感じたご様子であった。 後日、なぜ登園を嫌がっているのかの答えがわかったと再び連絡があり、ある特定の園児が意地悪をするからの事であった。この事が原因となり、登園することが嫌になり、同じ小学校へ入学する将来も嫌になり、心が不安定になってしまっているとのことだった。
解決方法	担任と保護者、副園長と保護者が別日に面談した。対応して苦手とする園児と同じ当番グループだったので、班替えと席替えをすることを約束し、他のグループに目を向けられうように促し様子を見守る事とした。また、「虫探し」や「おにごっこ」「ボール投げ」などの活発な遊びをする楽しさも伝えていくようにした。その結果、本児の様子が見るからに変わったので保護者から理解をいただいた。

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（苦情受付担当者）	中尾信也 本田和彦
苦情内容	本児のお迎え時に保護者から運動会のパラバルーンについて聞きたいのですが、自宅でパラバルーンの練習が嫌で泣いている。理由は怒られるからと言っています。自分の子はどういう感じで(どんなことができていない)どんな指導をしているのでしょうか？と相談を受けた。
	担任に経緯を伝え、「担任の考えや、本児に配慮して活動を進めている事」を保護者に伝える機会を設ける事となった。面談時に必要な時(立ち位置がわからずに困っている等)は、一人の職員がそばに付いて本児のサ

解決方法	ポートをする事、怪我に繋がる場面では注意する事がある点をご理解をいただいた。また、使用する曲を保護者にお知らせして自宅でイメージがつきやすいように耳になじむ工夫や、どのような活動をしているか写真の掲示やブログを通して、今後も変わった様子がないか密に伝えていき、安心していただけるように伝えて理解をいただいた。
------	---

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）	古川由紀子 田中靖子 中尾信也
苦情内容	雨が降ると園前の排水溝あたりに大きな水たまりができていて、子どもが遊んだりして危ない。と意見があった。
解決方法	園の私有地ではないものの、園児が通る場所であり水深も測ってみると8センチほどあった。こけて溺れる可能性も鑑みてマンション管理会社に改善をお願いし、2週間ほどで実地視察と排水溝の清掃を行っていただき改善した。

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	黄砂や花粉が多い時期に戸外で遊ぶのは子どもの健康面、安全面に対し配慮が足りないのではないか、わが子も花粉目を腫らして帰ってきている。本人が嫌がっても目薬を差しているが良くならない。黄砂は目に入ったら失明する可能性だってある。担任の話も母親伝いに聞くが、これほど目を腫らしているのに戸外をやめるなどの措置をなぜ取らないのか信じられない。避難訓練は別。もう少し我が子を見てほしいなど要望を言ってこられたり、1年前のすり傷の件などの話をぶり返したり、再度意見を言われる。
	毎朝黄砂の飛来状況などをみて、ひどい場合は外に出ないよう職員に通達します。その対応でよろしいです

解決方法	か。そうしてくれるならいい。頼みますとのこと。今後は連絡帳に記入いただき、それで判断することで納得される。このような話を市役所と本部にも電話され、園の方に確認の電話があり、この方が半年に一度ぐらいの割合で、色々と言ってこられるケースがあることを園長から市役所担当者及び本部に経緯詳細等を説明し、園側に同感を得る。今後の対応に気をつけるようにする。
------	---

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	井田博
第三者委員（苦情受付担当者）	成田逸俊 杉山泰子
苦情内容	園児送迎時（大半が車）に園門辺りの混雑する場合があります、近隣住民より迷惑との声があり対処法としてその時間園庭を解放しているが、雨の場合泥がタイヤについて車道を汚すなどの意見があった。
解決方法	改善策として解放するフェンスの3m×5mの窪みをセメントで埋める工事を実施。少しでも濁流を防ぐ対策。工事完工後（2025.3月～）朝のみ園長が立番をし、園児たちの安全を図るとともに、雨の日は水道（ホース）で泥を流しながらの対策をしている。

上記の園以外の苦情はありませんでした。