

令和元年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：伊勢原愛児園

意見・要望等受付件数	1件
第三者委員への報告件数	0件

受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
12月6日	家では良い子なのに、園では違うらしいということに対し、園での様子を保護者と担任とで話し合いたい。	下の子ができたことで、園では赤ちゃん返りが見られていることを保護者に伝えても「家では良い子です」といって理解していただけなかった。継続して園での様子を伝え、家庭での様子も聞いていくようにする。	否

令和元年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

保育所：比々多保育園

意見・要望等受付件数	16件
第三者委員への報告件数	0件

受付日	意見・要望等の内容	対応状況	第三者委員への報告の可否
4月2日	園の向かい側のマンション敷地内駐車場にて、車の切り返しをしている送迎の車がいる。（市役所子ども育成課に匿名の電話が入る）	内容を記した掲示物を作成して、各クラス・職員室前・自動ドアのほか、児童コミュニティクラブ・つどいの広場にも声をかけ掲示をして注意喚起を行なった。	否
4月3日	保育士の身なりについて。髪の毛を結ぶ位置が気になる。（おんぶした顔の位置に保育士の髪の毛が触れている）	髪の毛が長い保育士はしっかりと結び（お団子にするなど）子どもの顔に触れないようにする。未満児だけでなく、全職員が清潔な身なりに気を付ける。	否
4月11日	乳児クラスの給食に当該児が食べてない食材が出ていた。	食材表をよく確認し、疑問に思ったら給食室に問い合わせ、自己判断をしないようにする事を徹底する。	否
4月15日	園児の迎え時、保護者に様子を伝えた時の職員の言葉遣い。	当該保育士に確認し、言動について注意するように指導した。また、マイナスのことだけでなく良い点も伝えることや、誤解を招く言動はしないことなどを職員に伝える。	否
5月7日	けがをした時の説明が不十分だったため、保護者に不信感を抱かせてしまった	保護者へお詫びをし、担当が状況を話したが、父と母への説明が違っていた部分があり、なかなか納得していただかず、最終的に園長からお詫びをする事態となった。このことで、市役所の子ども育成課も絡む事となり、解決するまでにかかなりの時間を要した。	否
5月20日	園の垣根からの落ち葉の処理について	保育園の垣根の木の葉が家の前まで飛んできて汚れている。もう少し掃除をして欲しいとご意見を頂く。園側で垣根の木を伐採する。毎朝、早番がご近所と歩道を掃除し、常に気にかけていく。	否
5月28日	5月20日の方とは別の方からの落ち葉についての苦情があった。	お詫びをし、掃除を続けている事をお話しし、ご理解をいただく。	否
7月18日	降園後、おむつを替えようとしたところおむつの中にスタイが入っていた。	保護者から話があり、お詫びをし、即日未満児リーダーに、あってはならないこととして話をする。今後、このようなことがないように、クラスで話し合う。（いちごぐみでの事）	否

令和元年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

8月20日	誕生日会参加の当日朝早番で子どもを送り、保護者は後から次男と一緒に来たい。 (母は育休中・次男はRSウイルスに罹患)という要望に時間の協力と次男は参加できない事を伝えたところ、別の職員から良いと言われたと言ってきた。	職員が状況を把握できずに伝えてしまった事をお詫びし、理解をしていただいた。結果、誕生日会には母親だけが参加し、次男は祖母に見てもらったとのこと。保護者側の状況を判断できない時には、即答を避けることを伝えた。	否
9月4日	市役所育成課から電話。 ・降園時に子供の手を強く引っ張って保護者のもとに連れてきていた。 ・朝挨拶をしても冷たくされる。 ・子供に対して冷たく厳しい。 ・おむつを替える頻度が少なく、パンパンになってもかえてくれない。 保護者が来所して苦情を言っていかれたとのこと。	連絡会にて職員に伝え、園長・主任が頻繁に各クラスの見回りを強化する。いま一度、接遇についての園内研修を行い態度について一人ひとりが考えていく。	否
9月5日	認定時間が標準時間から短時間に変更になった事を知らずにいた保護者が遅れて迎えに来て延長料金が発生したことに激怒し、日頃から思っていた不満を言ってきた。	市役所に確認したところ、母親が変更書類を持って来た時に担当した職員が伝え忘れ、電話も繋がらなかったとのこと。今後は園側からも保護者に確認していくようにする。不満に関しては、全てを聞いてお詫びする。職員にも伝え、注意喚起をした。	否
10月3日	園児に対する保育士の態度について(迎えに来た時当該児が不機嫌だったが、担任からは状況説明がなく、保護者は家で本人から聞いた。翌日、母から主任に話があった。)	保護者から話があった後、当該保育士に確認し、態度について指導する。全職員に対して接遇について再確認のために勉強会を開催する。	否
10月10日	運動会の日程変更について(台風接近のため日程調整したところ小学校の行事と重なり、ずらしてほしいとの要望)	保護者から話がある前に子ども育成課とも相談して決定したことを伝えたが、なかなか賛同していただけず、しかしこのままの日程で行い、運動会当日にも園長から保護者にお詫びをして挙行了。今後は学区内小学校の行事を確認し、重ならないように気を付けていきたい。	否
10月24日	年中組の子ども(女兒)が園に行きたがらない。 ・担任が「デブ」と言った。 ・友だちがつねる。 ・友だちがたたく、いじわるをする。 と家で話をしたとのこと。	子どものトラブルについては早急に対応すべく、担任に伝えて席替えなどの対応を行う。担任の発言に関しては事実確認をしたところ、このような発言はしていないとのこと。言い方や言い回しによっては誤解を招くこともありうるので、言葉遣いには十分に注意することを伝えた。	否

令和元年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

10月26日	運動会の1歳児親子遊戯・競技において担任の確認不足により、一組の親子が途中からの参加となってしまった。終了後に担任からお詫びをしたが、園長からこの土日にお詫びの電話がなかったのはどういう事かと言われる。	お迎えの時に園長が話を聞き、まずは担任の確認不足だったことをお詫びする。今後、いろいろな意見に対して園長はどこまで対応すれば良いのかを考えていく必要があると感じた。	否
1月21日	3歳児女児。前日の体調不良が回復したので登園をさせた。降園後に母親と話をして「先生が”もう一日休んだ方がよかったのに”と言ってた」と本人の口からでたこと。子どもに言うのではなく、直接言ってほしかった。（電話にて）	電話に出た主任が話を聞いて謝罪する。担任に事実確認をしたところ、本児の様子がいつも通りではない事を感じた担任同士が話していたのを聞いていたのではないかと推測されたが、保育室や子どものいる前で発すべき言葉ではない、言動には十分に注意するように指導した。後日改めて保護者に謝罪をし、職員会議で注意喚起、周知を行う。	否