

# 令和4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	6件
第三者委員への報告件数	0件

NO	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
1	7月5日	園児Aが、園児Bにいろいろと言われる（服がかわいくない、あきれた等）と保護者から相談を受けた。	担任が園児A・Bに事実確認をし、「相手の気持ちを考えて話す」ことを指導した。園児Aの保護者には、話し合いで解決したことを伝えた。また、園児Bの保護者にもその事実を伝えたところ、「相手に申し訳ない事をしてしまった」と涙を流していた。	否
2	10月下旬	自転車置き場があるのか→あるならば、わかりやすく表示や周知してほしい。	早急に、表示作成、掲示、メール配信を行った。11/1発行のえんだよりにも駐輪場の記載をした。職員にも、駐輪場のことを聞かれたら口頭で返答するよう周知した。	否
3	11月29日	TELにて、生活発表会のリハーサル日時を確認したところ、電話が保留中になっていなかったため、職員同士の会話が全部聞こえていた。職員の一部は保護者（私）を呼び捨てにしていた。他職員も文句めいたこと（他のクラスのことを聞いてどうするの？等）を言っていた。あまりにもショックで事務所に寄った。	その場で、対応した園長が謝罪をした。その後、対応した職員に事実確認をしたところ、忙しい時間の電話だったので、言ってしまったかもしれない…との返答だったので、こちらは何気なく言ってしまったかもしれないが、言われた方は覚えていることが多い。今回は保護者が言ってきているので言ってしまった可能性は高いので、その職員と一緒に降園時謝罪することにした。→謝罪を受け入れてスッキリ席を立ったわけではないが、今までのようにこちらは保護者と接している。また、全職員に「人の悪口、批判等はしないこと」電話機の保留中を確認すること（保留中だからといって何かを言っていないわけではない）ことを再確認した。	否
4	1月12日	駐輪場に車が止まっていて自転車を止められない。また、雨天時も自転車での登降園のため、駐輪場に屋根等をつけてぬれないようにしてほしい。	担任から話を聞き、早急にメール配信を行った。（駐輪場には、車を停めないこと）また、駐輪場の屋根等については、予算の関係で今はできない旨を伝えた。	否

# 令和4年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

5	1月25日	「発熱した時の、職員の様々な検査にこだわった対応・園の方針に疑問がある」とキッズビューの保護者出欠席の備考欄に記入してあった。	当日（1/25）は、園長、担任が不在だった為、「後日、お話をさせていただきます」と別職員が連絡帳に入力した。→次の日、担任に話を聞き、保護者にも話をした。父は納得してくれた様子だったが、母は納得できない様子もみられた。 コロナ陽性者の発生状況メール配信の文章も、この保護者をはじめ、他保護者に誤解されないように文章を変更して、その後は配信をした。	否
6	2月1日	園児Cから嫌なことを言われると保護者Dから、担任が相談を受ける。→気分が落ち込んでいるときに、そのようなことを言われると、暴力をふるいそうになってしまう。事件になる前に何とかならないかとのこと。	園児Cと保護者（母親）に園長が事実確認をしたところ、園児Cは言っていない、言わないと言い、園児Cの保護者は、園児Cは考えずに言うことがあると返答があった。他児の保護者から左記の相談があったことを園児Cの保護者に伝えた。また、今後、言っている場面を見かけたら注意をして欲しいことも伝えた→保護者Dに、翌々日（翌日は欠席だった為）、担任から聞いたこと、相手にも伝えたことを話すと「わかりました。」と照れ笑いをしていた。 職員にも周知し、子どもでも、大人でも、人の嫌がることは「しない・言わない」ということを、再確認するようにした。	否

# 令和4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	11件
第三者委員への報告件数	0件

NO	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
1	4月22日	登降園記録簿に母・祖母のところに○をつけていたが、母が18:30ごろに迎えに行ったところ「おばあちゃんのお迎えではなかったんですか?」と言われた。18:30を過ぎていたこともあり、玄関を早く閉めたかったのか、職員がずっと玄関で待っていたのが気になった。	記録簿に○がついているかたのお迎えは大丈夫と伝えた。言葉かけで不快に思わせてしまったことを謝罪し、当該保育士に確認したところ、自覚してなかったようだった。言葉づかひや態度に気を付けるように指導した。	否
2	5月10日	2歳児の上履き使用についての掲示の確認が保護者の方が出来てなかったのだが、園側の知らせ方に問題がある、との意見があった。	事前にクラスボードにて知らせていたが、子どもの迎えは母親、クラス(2階)に荷物を取りに行くのは父親である家庭なので見落としていたことも考えられる今後は、お便りをマチコミなどで配信し、保護者に伝えていきたい。	否
3	5月20日	勤務状況をシフト提出している保護者が、記入漏れを保育士から強い口調で指摘されたとのこと。毎回シフトを出しているが今までこのような言い方をされたことがなかった。	この保護者は仕事が休みの日は協力していただいている。保育士側の言い方を謝罪した。職員室で保護者とシフトの再確認をした。	否
4	6月21日	2歳児の保護者から、「ゆうべ風呂に入ったら背中にあざがあった。保育園か家のどちらでやったかわからないが、前の日はなかった。」と連絡帳に書いてきた。	園での活動を話してぶつけた様子が無いことを話したところ納得した様子だった。今後も園児の動きをよく見ながら保育をしていくように指導した。	否
5	8月26日	登園時、迎えの時間や保護者の記録がなかったので、登園時の保護者(母親)の職場に連絡をしたところ、出勤してないとの事。母親の携帯に連絡をして迎えなどの確認をしたところ、職場にはこれから出勤するという事だった。迎えに父親が来たが、母親の勤務先に連絡をしたことに激怒する。これからの連絡は父親にしてほしいと言ってくる。29、30と無断欠席だったので担任から連絡を入れたところ、父親がしばらく休みなので、また行くときになったら連絡するとのことだった。	園のしおりを確認していただくことと、提出書類には期限があることなどを伝えながら、様子を見ていきたい。	否
6	8月30日	夕方、迎えの時に保育士が園児を抑えている場面を見たと言ってきた。泣いていやがっているのを、無理やり抑えていたとのこと。その保育士を名指しでクラス担任に伝えてきた。	保護者には園長からおわびをし、今後このようなことがないように話す。後日、クラスリーダーを集めて、状況を話す。このような場面を見た際には、注意をしてほしいと伝えた。当該保育者には、園長から指導を行う。	否
7	9月13日	夕方、迎え後(未満児クラス)2階に上がってから足を引きずっていると降りてきた。主任保育士、担任の前で、歩いてみると足を引きずっていた。一晩様子を見てもらい、14日に通院する。	14日に園長と通院する。待合室でも走り回り、痛そうな感じではなかった。診察の結果も異常なしとの事。保護者は13日は怒っていたが、14日は穏やかに話をしてくれた。8月30日の案件の保護者なので、不安だったのだと思う。	否

# 令和4年度 苦情処理結果報告書

社会福祉法人誠和福祉会

8	12月1日	パンが苦手な園児（0歳児）の母親から相談を受けた担任が「口に入れたら食べました」と言われたとの事。母親が驚いて他クラスの職員に話し、その職員から園長に報告があった。母親からは当該職員を名指しで指摘してきた。	まずは、母親におわびをし、当該保育士に状況を確認する。そのような事は言ってないとのことだったが、母親から聞かれた言葉だと伝えたところ「気を付けます」との返事。当該保育士には引き続き、指導の必要があると感じる。	否
9	12月19日	2歳児クラスの園児1名が連続で腕をかまれてしまい、保護者から苦情がくる。	連続でかまれたことに不信感を抱いてしまい、園長・主任がお詫びをしても、すぐには許していただけなかった。今後、クラス内でもかみつきをする園児のそばに保育士がつくなど、できるだけ未然に防ぐように対策をするように指導した。	否
10	1月26日	保育参観後の降園について、午後の保育がある園児の保護者に参観終了後の降園を促したため、保護者が怒ってしまった。	最初は降園予定だったが、変更になったことをクラス職員全員が把握しておらず、知らなかった職員が保護者に話したため、このようなことになった。クラスの伝達ミスが招いたことであるため、保護者には園長・主任からおわびをし、クラスには伝達のミスがないように指導する。	否
11	1月27日	（3歳児男児）最近保育園に行きたがらないことが多く、理由を聞いてみたところ、遅番の時間、ある保育士から”遊んではいけない”と言われ、お迎えを待つ間遊ぶことができなかった。自分の子が先生に嫌われているのかと思っている。	はじめは保護者はクラス担任に話をする予定だったが、1年目の保育士だったので、保護者に了解を得て園長も同席した。30日の朝ミーティングにて、リーダー職員に話し、このような時には一緒に保育している職員からも注意をしてほしいと伝えた。法人にも報告し、当該保育士にも事実確認とともに、注意・指導をしていく。	否